



NOVA I VELLA POBRESA A LES COMARQUES DE LLEIDA

PERCEPCIÓ DES DELS SERVEIS SOCIALS

**Joan Pere Enciso
Rafael Allepuz
Cecilio Lapresta
Xavier Pelegrí**

*sud
nord*

**Nova i vella pobresa
a les comarques de Lleida**

Percepció des dels serveis socials

Nova i vella pobresa
a les comarques de Lleida
Percepció des dels serveis socials

Joan Pere Enciso
Rafael Allepuz
Cecilio Lapresta
Xavier Pelegrí

Edicions de la Universitat de Lleida
Lleida, 2015

© Edicions de la Universitat de Lleida /
Oficina Desenvolupament i Cooperació (ODEC)

© els autors, 2015

Imatge de portada: Le Haricot. Queue for job. Sculpture au
Mémorial de Franklin D. Roosevelt, National Mall, Washington DC

Edita

Edicions de la Universitat de Lleida
c/ Jaume II, 67
25001 Lleida
www.publicacions.udl.cat

Maquetació

Edicions i Publicacions de la UdL

Disseny de coberta

cat & cas

ISBN

978-84-8409-803-4

Aquesta publicació electrònica ha estat patrocinada per Banc Santander.

Una societat que té pobresa és una societat malalta
Arcadi Oliveres

Índex

Agraïments	11
Llistat de les persones entrevistades	13
Prefaci	15
Pròleg	19
Capítol 1. Introducció i objectius	23
Capítol 2. Marc teòric i institucional	27
2.1 Estat del benestar a Espanya i a Catalunya	28
2.2 L'organització administrativa i els serveis de lluita contra la pobresa	31
Capítol 3. La manca de cohesió social	37
3.1. La manca de cohesió social a Catalunya.....	39
3.1.1. Distribució de la renda i risc de pobresa i exclusió social.....	39
3.1.2. Renda Mínima d'Inserció	45
3.1.3 Serveis Socials Bàsics	47
3.2. La manca de cohesió social a Lleida.....	48
3.2.1. Distribució de la renda, pobresa i exclusió social.....	48
3.2.2. Evolució del treball.....	51
3.2.3. Valoració	56
Idées clau capítol 3	57
Capítol 4. El context de la crisi: l'augment de la pobresa	59
4.1. Impacte de la crisi econòmica en els diferents sectors productius.....	59
4.1.1. L'agricultura i la contractació en origen.....	64
4.2. La inactivitat econòmica genera pobresa	64
4.3. La mobilitat de les persones.....	67
4.4. Nou perfil de pobre	71
Capítol 5. Viure la pobresa: problemàtiques i accions	75
5.1. Problemàtiques econòmiques.....	81
5.1.1. Estratègies de treball o com aconseguir ingressos	83

5.2. Renúncies i canvis d'hàbits.....	85
5.2.1. Estratègies de reducció de despeses.....	86
5.2.2. Infants i joventut.....	89
5.2.3 Persones de la tercera i quarta edat.....	92
5.3. Habitatge.....	95
5.4. Pobresa energètica.....	101
5.5. Alimentació.....	104
5.5.1. Estratègies de supervivència alimentària (i altres béns de primera necessitat).....	104
5.5.2. Alimentació i infants.....	107
5.5.3. Higiene personal.....	108
5.6. Reestructuració familiar.....	109
5.7. Repercussions emocionals.....	111
5.8. Problemes relacionals.....	113
5.9. Respostes de solidaritat.....	115
5.10. Mesures que es van adoptant.....	120
Idees clau capítol 5	123
Capítol 6. Lluitar contra la pobresa: professionals i institucions	127
6.1. Polítiques i col·laboració entre entitats (públic-privat).....	127
6.2. Reptes per a l'actuació professional.....	137
6.3. Canvis en la concepció professional.....	140
6.3.1. Desafiaments referents a la intervenció social.....	140
6.3.2. Desafiaments provinents de l'entorn social.....	145
6.3.3. Desafiaments provinents de les mancances del sistema i de la pròpia organització.....	148
6.4. Sentiments dels professionals i mecanismes de suport	156
Idees clau capítol 6	162
Capítol 7. Conclusions	165
Bibliografia	175
Webgrafia	175
Annex.....	177
A.1. Metodologia.....	177
A.2. Informants.....	177
A.3. Instruments	178
A.4. Guió per a l'entrevista sobre la pobresa a les Terres de Lleida a treballadors i educadors socials (Consell Comarcal o Ajuntament o entitats)	178
A.5. Procediment.....	181
A.6. Anàlisi de les dades.....	181

Agraïments

Aquest treball s'ha pogut realitzar gràcies a la col·laboració i complicitat de moltes persones i institucions. El finançament del treball es va aconseguir per mitjà de la convocatòria d'ajuts per a la realització d'estudis de recerca relacionats amb el desenvolupament, la cooperació internacional, la solidaritat i el quart món que realitza la Universitat de Lleida a través de la seva Oficina de Desenvolupament i Cooperació (ODEC). També cal agrair a les diferents institucions que han permès que féssim les entrevistes a les seves treballadores i treballadors en hores de feina, a més de la informació addicional que han facilitat tots els Consells Comarcals de la província de Lleida, Ajuntament de Lleida, Creu Roja, Càritas i Arrels.

Els autors volen agrair la paciència que han tingut les persones que treballen a l'ODEC i el suport que ens han donat a cada moment. També volen agrair als i a les professionals dels serveis socials (treballadors/es socials i educadors/es socials) el fet que ens hagin dedicat part del seu temps —molt preuat!— i que hagin estat tan generosos/es a l'hora de transmetre els seus coneixements, valoracions i experiències, que ens han estat de molta utilitat.

Per finalitzar, també volem mostrar la nostra gratitud a la Sra. Irene Gardeñes Ruz per les transcripcions de les entrevistes realitzades, tant necessàries per a la realització del treball. A l'Albert Roca i a la Marta Feixa pels suggeriments que ens han fet després de la lectura d'una primera versió del treball.

Llistat de les persones entrevistades

Sofia Alcaraz Fontanet
Carme Altarriba Oliva
Marina Arjó Huguet
Adelaida Aytés Gallardet
Carme Barrabés Garuz
Carme Beà Sebastià
Ma. Carme Benet Farré
Carolina Blàvia Galindo
M. Àngels Boix Carol
Joan Canut Roig
Maica Castells Rogé
Lidia Catarina Bringué
Meritxell Colell Navas
Carme Colilles Roure
Xavi Coll Bernadó
M. Àngels Cortés Burgués
Irene Curcó Jovells
Montse De Burgos Barbé
Sílvia Durany Parisi
Sílvia Elies Berengué
Tere Farré Ros
Assun Farré Monjo
Mireia Faus Bagués
Anna Figuerola Bosch
Marta Fortuny Daviu
Rosa M. Fumàs Pascual
Olga Garrofé Peirón
Tere Garsaball Navés
Vanessa Gesa Vilarasau
Raquel Iturralde Muñoz

Verónica Jiménez DelaMoga
Maite Lecha Areny
Rosa M. Majoral Josa
Natàlia Méndez Andrés
Maria Mercado Bergel
Marta Nart Collo
Glòria Noé Calopa
Sònia Oriola Rosinach
Marta Pallarés Baraldés
Sònia Pallarés Gilabert
Cristina Peris Duran
Rosa M. Pinyol Llauradó
Montserrat Piñol Alférez
Ma. José Portolés Belén
Carme Puig Pérez
M. José Rosell Farré
Betlem Salvía Balañà
M. Carme Sandiumenge Batlle
M. Carme Segarra Alcubierre
Montse Sentoll Codina
M. Rosa Seyós Solà
Maria Sol Segura
Anna Solà Bertran
Bienve Solé España
Alícia Torrent Guix
Yovanna Urrea Miró
Gemma Vergé Bañeres
Adriana Vidal Babot
Cristina Vidal Isanta
Rosa Villanova Benedicto
Lourdes Zanuy Sanlorien

Prefaci

Dir que la crisi actual no és la primera del capitalisme recent pot semblar una banalitat, però potser no ho és tant en vista que semblen haver-les oblidat gairebé completament, i també les lliçons que se n'extreien. Això és particularment preocupant pel que fa als nostres administradors públics, que haurien de tenir una memòria més viva en aquest sentit.

Les famoses crisis del petroli dels anys 70 desembocaren en tot un seguit de suposades solucions que hem agrupat sovint sota la denominació “neoliberalisme”. Les més conegudes d'aquestes mesures inclouen l'alliberament de la circulació de béns, i en particular, de capitals, i la reducció del paper de l'estat en gairebé tots els aspectes de la vida econòmica, incloses les polítiques socials, però n'hi ha algunes que sovint no acabem de relacionar amb aquesta etiqueta. Una d'aquestes és la centralitat de la lluita contra la pobresa en les polítiques de desenvolupament. Central en una orientació que es fixava en les “primeres necessitats” com a prioritàries, i que completava el que podrien dir “paquet PNUD” (en tant que al·lusiú a l'IDH) amb la focalització en l'assistència primària, en l'àmbit de la salut (almenys des de la cèlebre reunió de l'OMS a Alma Ata, el 1978), i en l'educació primària, en l'esfera educativa.

Es volia que aquesta priorització fos una racionalització de la inversió en cooperació per al desenvolupament en un context de recursos particularment limitats, potser més enllà del que “exigeix” la teoria econòmica clàssica. Alhora que es posava en marxa, es qüestionava fortament l'estat del benestar en les seves variants, socialista o keynesiana. Probablement aquesta música sonarà a molta gent perquè s'ha estat tocant una i altra vegada entre nosaltres, a Catalunya, durant la crisi, quan s'ha sobrepassat el 20% de llars en situació de risc de pobresa.

El que podríem anomenar “orientació de primeres necessitats” va tenir el seu màxim instrument i el seu “aparador” més vistós en els Objectius de Desenvolupament del Mil·lenni (ODM). Encara que aquests fossin cantats com un èxit de consens i de cerca de l'eficiència, el cert és que van suposar una forta simplificació i, en conseqüència, un empobriment notable de les metes que s'havia plantejat el desenvolupament en els seus orígens, després de la II Guerra Mundial. El consens que va generar la proposta del “desenvolupament” es definia en positiu, orientant la societat mundial envers el major benestar possible per a tota la Humanitat, benestar general en tots els àmbits de

la vida. Per contra, amb l'excepció del vuitè, els ODM, dominats pels indicadors (suposadament necessaris per garantir l'eficàcia de les polítiques), es definiren en negatiu, com a "lluita contra" una sèrie de "plagues" concretes: pobresa extrema, prevalença del VIH-sida, la desigualtat, la desforestació, la manca d'escolarització...

Potser aquest "empobriment" queda particularment palès en els dos pilars que acompanyen l'activitat econòmica, l'educació i la salut. En el camp educatiu, l'aposta per l'educació primària en un context de crisi provocà un abandonament de la inversió en altres nivells del sistema: el resultat fou la degradació de les universitats, en particular les dels països més pobres (com ara a l'Àfrica subsahariana), que gairebé es quedaren sense capacitat per produir i configurar els seus propis interlocutors en l'orquestra internacional; per tant, major dependència tecnològica i pitjor valoració del capital humà propi. Quant a la salut, l'aposta per la primària produí en molts casos el col·lapse del sistema hospitalari, que resultà insostenible sense una cooperació externa sovint caòtica i ràpidament degenerà en models simplificats d'assistència primària (com el cèlebre GOBI-FFF). Aquesta tendència a "rebaixar" el llistó de l'estat saludable es barrejà amb una visió gairebé colonial ("medicina tropical") de l'epidemiologia en el món en desenvolupament. Cal recordar que lema d'Alma Ata fou "Salut per a tothom l'any 2000"?

Els ODM il·lustren bé els resultats globals d'aquesta orientació, forçada, cal recordar-ho, per una situació de crisi. En conjunt, si no fos per les xifres de la Xina i d'una part de l'Amèrica Llatina (que disparà el seu creixement sobretot amb la crisi), el balanç seria mediocre, si no negatiu, en molts llocs. I de fet, l'anomenada "Agenda post-2015" i els nous Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) no deixen de ser en bona mesura un reconeixement del fracàs de l'orientació de primeres necessitats. No sabem com funcionaran, però de moment es percep clarament que tornen a una definició general de benestar, entès en positiu, i abordat globalment, no només en els països on es detecten carències. I també creix el consens sobre la necessitat d'estats forts i d'una forta inversió en cooperació internacional.

I algú dirà: què té a veure això amb el que passa a les comarques de Lleida? Molt més del que pensem. I no només perquè la pobresa ja és també "cosa nostra" (si alguna vegada ho havia deixat de ser), com he recordat abans i aquest treball demostra i descriu. No només tampoc perquè ara, formalment, els ODS siguin els objectius de tots. El vincle es troba en el fet que, a Catalunya —i a Espanya, i a una part d'Europa—, s'estan aplicant les mateixes orientacions que se centraren en la "lluita contra la pobresa" i que han mostrat les seves terribles limitacions.

Aquest llibre no vol esgotar l'estudi de la pobresa a Lleida, que admet molts altres apropaments. Uns trobaran que falta la veu dels pobres, o la d'algunes associacions; d'altres buscaran indicadors més específics i contrast amb l'observació directa, i encara uns altres no estaran d'acord amb l'organització temàtica dels testimonis (més enllà dels comentaris associats), o cercaran més informació sobre les articulacions —reals i potencials— i els desacords entre institucions/professionals i associacions, o fins i tot entre professionals i institucions... Però aquestes vies de treball serien en realitat complementàries de la que exposa el text, que, de fet, és una invitació a abordar el tema de manera plural. I donar suport a aquesta pluralitat es concentra a cercar les opinions i actituds dels que "s'encarreguen" de la pobresa a la nostra terra.

És tristament significatiu que les veus recollides evoquin els mateixos mecanismes curts de mira que han presidit la “lluita contra la pobresa” a tot el món durant les darreres dècades. El text, ric en matisos a través de les paraules de les implicades i els implicats, és sens dubte una excel·lent eina per provocar la reflexió dels col·lectius implicats, incloent-hi els gestors i els mateixos “pobres” o “pobres potencials”. La visió conjunta, global, que vol reconstruir facilita la detecció i discussió d’estratègies positives i amb una visió integral, en lloc de mesures de “pedaç”. No és un text per guardar a les prestatgeries. Arriba en el bon moment, la seva contribució és plenament vigent i el text demana ser llegit, discutit, trossejat fins a fer-lo obsolet. Amb la participació que propugna, aquesta obsolescència podria resultar d’un major benestar gestionat socialment. Aquesta és la invitació que conté el llibre. I és per aquest esperit que ens complau enormement que l’estudi hagi aprofitat una convocatòria de l’Oficina de Desenvolupament i Cooperació i que els investigadors ens hagin confiat igualment la seva publicació. Gràcies.

Albert Roca
 Director de l’Oficina de Desenvolupament i Cooperació

Universitat de Lleida, febrer de 2015

Pròleg

La crisi econòmica que actualment vivim s'inicia el 2008 i té les seves arrels en l'àmbit financer. D'un capitalisme que hauria de créixer per l'acumulació de capital a base d'augmentar la producció, hem passat a un capitalisme especulatiu que creix per l'enginyeria financera d'operacions de capital que produeixen benefici però no valor afegit ni producte nou. La bombolla econòmica que això implica (molt manifesta en un àmbit com és l'immobiliari, però també existent en altres àmbits) no ha estat sostenible i ha provocat el que avui coneixem com a crisi econòmica, que fa sis anys que dura. Els símptomes d'aquesta crisi es manifesten en l'atur, els canvis en el mercat laboral, la pèrdua significativa de poder adquisitiu de les classes populars i mitjanes, el domini dels mercats financers sobre les institucions polítiques i, entre altres, en l'aparició de noves formes de pobresa social. Inevitablement, la crisi econòmica es manifesta en una crisi social.

La primera recepta per a aquesta situació va ser, en certs països, el que en podríem dir respostes de caràcter keynesià, és a dir, intervenció de l'estat invertint en activitat pública per contenir la caiguda de la producció i en la pèrdua de llocs de treball. No obstant això, a aquest tipus de resposta l'ha succeït una altra de caire ben diferent, i fins i tot de caràcter contrari: l'austeritat i la consegüent contenció del deute públic, principalment frenant en sec la intervenció de l'activitat pública. A aquesta resposta cal afegir-hi la pressió per reformar el mercat laboral a través d'una liberalització que ha significat, a l'extrem, una pèrdua més que significativa de poder adquisitiu de les classes populars i mitjanes, i d'atencions i serveis. La contenció del deute públic s'ha fixat per reforma constitucional i les reformes laborals, en noves lleis. Aquest nou marc legislatiu també ha tingut, i té, les seves conseqüències socials.

A aquest nou context, més o menys semblant arreu de l'Europa comunitària, cal afegir-hi, pel que fa al nostre país, un agreujament en la intervenció pública per causa de problemes de finançament institucional. El sistema autonòmic de l'Estat espanyol ha estat un dels grans sacrificats per la contenció del deute i per la intenció política de centralització de l'estat. La competència de serveis socials, majoritàriament exercida per les comunitats autònomes, s'ha vist molt afectada, de manera que s'ha posat sal a la ferida social resultant de la crisi econòmica, malgrat els esforços, per part de governs com el català, de sostenir el sistema d'atencions socials actual.

Dels símptomes en els quals s'ha manifestat la crisi econòmica a Catalunya i a Lleida, i que he esmentat anteriorment: augment de l'atur, pèrdua de llocs de treball, canvis i precarització del mercat laboral, pèrdua de poder adquisitiu de la classe mitjana i aparició de noves formes de pobresa social, ens centrem en aquest darrer. És ben cert que hi hagut un augment del percentatge de població en situació de pobresa al nostre país i a la demarcació lleidatana, però amb uns percentatges no gaire alts. Possiblement, parlem d'un 4% més de pobresa. Cal dir que partíem d'un percentatge de pobresa estructural abans de la crisi força elevat. No obstant això, sigui quina sigui la xifra, sempre és massa alta, ja que estem parlant de persones que viuen per sota dels llindars de dignitat social, amb greus problemes econòmics i amb necessitat d'atenció social per part de les institucions i les entitats. Ara bé, a aquest greu problema social i humà cal afegir-hi una variant qualitativa important, l'aparició de noves formes de pobresa, per exemple, l'energètica, la juvenil, etc. Com que estem parlant de noves formes de pobresa que volem combatre, ens caldran noves actuacions polítiques que necessiten un nou coneixement sobre el qual fonamentar-se. Per tal d'actuar sobre la vella i la nova pobresa, amb els recursos de què disposem i amb els que estem obligats a buscar, ens calen eines de nou coneixement que ens permetin afinar l'encert de les actuacions.

El llibre que estem presentant és una d'aquestes eines. Cal felicitar-nos per l'estudi: *Nova i vella pobresa a les comarques de Lleida. Percepció des dels serveis socials*. Aquest estudi és la continuació d'un de previ que se centrava exclusivament en la ciutat de Lleida, i que ara es veu ampliat en el seu abast a totes les comarques de la demarcació. A més, aquest estudi s'emmarca dins del context de crisi que exposava a l'inici d'aquestes ratlles; per tant, en un context nou en relació amb l'estudi previ i que ens permet parlar de nova i vella pobresa. El coneixement que ens aporta, per tant, és nou. A aquesta renovació del coneixement cal afegir-hi una nova metodologia de treball. Sigui per manca de dades quantitatives o per la voluntat dels estudiosos, en aquest cas l'estudi aporta una nova perspectiva, la qualitativa. El treball es basa, principalment, en entrevistes a les treballadores i treballadors de les institucions públiques que fan atenció social primària a la nostra demarcació (consells comarcals i Ajuntament de Lleida), i a les treballadores i treballadors de les principals entitats que també fan atenció social (Arrels, Càritas i Creu Roja). Per això, el títol de l'estudi inclou una part que parla de la *Percepció des dels serveis socials*. Bona part de l'argumentari que s'usa per defensar les conclusions són citacions de les entrevistes. Hom pot pensar que aquesta és una manera limitada de plantejar el coneixement. De fet, qualsevol plantejament és limitat, però, en aquest cas, no és correcte el possible retret. Crec que no és correcte ja que, tot i poder discutir les conclusions, no s'amaga que s'exposa la percepció del nou context per part d'uns dels agents més importants en la contenció, l'atenció i la cura d'aquells que més pateixen la crisi. Els treballadors i les treballadores de les institucions i entitats en l'atenció primària són els qui des de la trinxera fan que les necessitats dels més vulnerables siguin ateses malgrat els recursos limitats. Però la metodologia qualitativa de l'entrevista no és només meritòria pel reconeixement d'aquestes persones —que, sense un component vocacional, difícilment durien a terme la tasca que fan—, sinó també per tal d'introduir una dimensió de la realitat social que sovint els números obliden i empobreixen. Un estudi des de la percepció com el que ara presentem era i és necessari.

Aquest estudi és una potent eina per prendre decisions i per conscienciar responsables institucionals i estudiosos i acadèmics, però també el públic en general, d'una realitat que té rostre humà i que demana resposta. És cert que la limitació de recursos econòmics fa difícil una resposta en la mateixa dimensió en què la situació ha crescut i s'ha diversificat, però la lectura de l'estudi ens ha de permetre imaginar noves formes de resposta a noves problemàtiques socials com les que ha generat l'actual crisi econòmica. Respostes que han de ser quantitatives en forma de recursos, però que també han de tenir un accent qualitatiu nou i diferent d'altres moments.

Vull agrair als autors de l'estudi, Joan Pere Enciso, Rafael Allepuz, Cecilio Lapresta i Xavier Pelegrí, la feina feta i la manera de fer-la, així com la confiança que m'han fet a l'hora d'encarregar el pròleg d'aquesta publicació. També vull agrair la tasca dels treballadors i treballadores socials dels consells comarcals, de l'Ajuntament de Lleida i de les entitats per la seva col·laboració, però molt especialment per la seva feina en moments tan complexos i difícils com els que hem viscut aquests darrers anys i que encara vivim. Sense ells no hauria estat possible la sostenibilitat de l'estat del benestar que totes i tots hem de mantenir.

Josep Maria Forné i Febrer
Director dels serveis territorials a Lleida del Departament
de Benestar Social i Família de la Generalitat de Catalunya

Lleida, desembre de 2014

Capítol 1

Introducció i objectius

Aquest treball és la continuació d'un altre de realitzat pel mateix equip de professors de la Universitat de Lleida sobre la pobresa a la ciutat de Lleida, que va ser finançat per la Paeria de Lleida i presentat l'any 2011. Davant les conclusions extretes en aquest primer treball, es va valorar la necessitat d'ampliar l'àmbit territorial d'estudi de la pobresa, de manera que es poguessin conèixer els efectes de l'actual crisi sobre la pobresa en el conjunt de la província. Calia entendre millor i amb més detall què estava passant a les terres de Lleida.

La crisi econòmica va impactar de forma molt negativa en un dels principals motors de l'economia lleidatana, el sector de la construcció i les seves indústries auxiliars. Aquest impacte negatiu ha provocat el tancament de molts negocis i l'acomiadament de gran quantitat de treballadores i treballadors de les empreses, de manera que ha suposat un creixement significatiu de l'atur i la pertinent expulsió de moltes persones del mercat laboral.

Aquesta situació ha comportat un procés d'empobriment de la societat lleidatana reflectit en l'augment del nombre de persones i de famílies que han anat accedint als serveis socials que s'ofereixen des dels municipis on resideixen o des del consell comarcal de torn, així com des d'entitats com Càritas, Creu Roja o Arrels.

A causa de la manca d'informació quantitativa d'una certa actualitat que permetés realitzar un treball que expliqués el moment present, es va optar per realitzar un treball més qualitatiu vinculat a les persones que tracten cada dia amb les famílies que s'atansen als serveis socials per intentar accedir a alguna de les ajudes que està facilitant l'administració o a algun altre tipus de suport que doni resposta a la seva problemàtica.

Des de l'any 2008 estem patint les conseqüències d'una crisi economicofinancera internacional que ha derivat en una crisi econòmica i social generalitzada. A Espanya, aquest fet es va reflectir sobretot en un esclat de la bombolla immobiliària, gran motor de creixement econòmic (1996-2007). La província de Lleida va basar la seva dinàmica de creixement en el sector immobiliari i les seves indústries auxiliars, així com en

altres activitats relacionades amb el turisme, l'hostaleria i el comerç pròpies d'algunes comarques del Pirineu i Prepirineu.

El tancament de l'aixeta financera va implicar la restricció en els crèdits per tirar endavant les promocions immobiliàries i la concessió d'hipoteques a la gent que les sol·licitava per adquirir un habitatge. Tanmateix, empreses d'altres sectors també s'han vist afectades perquè aquesta restricció s'ha generalitzat, fet que ha suposat una pèrdua de finançament important, i per la davallada de la demanda interna. De les crisis sectorials se n'han derivat tancament d'empreses i acomiadaments significatius.

Per tant, s'ha passat d'una crisi financera a una crisi de demanda i a una de producció, les quals han generat una crisi profunda en l'ocupació (fort creixement de l'atur) i, com a conseqüència de les polítiques pressupostàries restrictives que s'estan imposant des de la Unió Europea, s'ha entrat en una crisi social. L'augment de l'atur (i la forta limitació temporal per mantenir un mínim nivell d'ingressos) està comportant un creixement del nombre de famílies que han vist reduir els seus ingressos, situació que els ha abocat a situacions de pobresa, relativa en alguns casos i absoluta en d'altres.

És conseqüència d'aquesta situació que l'objectiu general d'aquest treball consisteixi a:

- Analitzar l'impacte de la crisi econòmica a Lleida sobre la vida de les persones, concretament sobre el col·lectiu de població més afectat pel canvi de conjuntura econòmica.

D'aquest objectiu general es desprenen una sèrie d'objectius específics:

- Destacar les activitats econòmiques més afectades per la crisi, tant en termes generals com en l'àmbit comarcal, en què s'ha registrat la destrucció de treball que ha portat moltes persones a passar d'una situació d'activitat laboral a una d'inactivitat.
- Detectar les principals causes de l'increment de la pobresa a la província de Lleida.
- Identificar els nous perfils de la població pobra i les principals problemàtiques que manifesta quan acudeix als serveis socials.
- Conèixer els recursos públics i privats de què disposen les persones que es troben en situació de pobresa, així com les estratègies que adopten per fer front a les dificultats.
- Conèixer i analitzar els problemes i reptes amb què s'enfronten les professionals dels Serveis Socials Bàsics i d'altres entitats del tercer sector.

El treball s'ha estructurat en diferents apartats que permeten analitzar i mostrar la pobresa a les terres de Lleida.

En un primer apartat es fa una aproximació a l'escenari en què analitzarem la pobresa, on es planteja el marc teòric i institucional dels serveis socials a Espanya i a Catalunya. En el segon apartat es mostra com la societat catalana i la lleidatana es caracteritzen per la manca de cohesió social. Per fer-ho, s'han utilitzat diferents indicadors que mostren un procés de deteriorament d'aquesta cohesió. S'acaba l'apartat analitzant la situació de l'ocupació a Lleida a partir de les cotitzacions a la Seguretat Social —es pot diferenciar entre els treballadors assalariats i els treballadors autònoms—, de les dades de l'atur estimat i de les contractacions registrades més recents. El període d'anàlisi va des de l'inici de la crisi econòmica fins al 2013. També es mostren quins han estat els subsectors econòmics que han reduït més el nombre de treballadors i els que han tingut una dinàmica de creixement.

A partir de les entrevistes realitzades, s'han pogut establir tres grans blocs de reflexió. Un primer bloc, apartat tercer del treball, estaria vinculat a la visió que tenen els/les professionals dels serveis socials sobre l'entorn, el territori, on desenvolupen la seva feina, en quin context l'estan fent i com aquest ha anat canviant amb la crisi econòmica i social actual. En l'apartat quart es desenvolupa l'anàlisi de les diferents problemàtiques que s'han detectat i les accions que es van realitzant per poder fer front al creixement de les demandes de les diferents famílies afectades. Els temes tractats són: les problemàtiques econòmiques, de treball, d'habitatge, energètica, d'alimentació, de reestructuració familiar, emocionals i relacionals. A més, s'indiquen les diferents accions individuals i col·lectives que es duen a terme per anar resolent les diferents problemàtiques.

En el cinquè apartat es mostra com els professionals s'han anat adaptant a la duresa de la nova realitat i de quins mitjans se serveixen per tirar endavant i continuar fent la seva feina amb professionalitat i il·lusió, de manera que sentin que el seu treball serveix realment per a alguna cosa. A més, es reflexiona sobre com van reaccionant les entitats públiques i privades a la situació de crisi. L'apartat finalitza amb una reflexió sobre els sentiments dels i de les professionals respecte als mecanismes que tenen al seu abast per realitzar la feina que s'espera d'ells i d'elles.

En les conclusions que tanquen el treball es destaquen les idees principals que s'han desenvolupat al llarg dels apartats precedents.

Capítol 2

Marc teòric i institucional

El model d'estat que va configurar la Constitució Espanyola (CE) de 1978, anomenat "Estat de les Autonomies", és el punt de partida obligat que, per bé o per mal, prefigura i condiciona el marc on es porta a terme la política social en què s'inscriu aquesta recerca. Sense necessitat de ser exhaustius, no podem deixar de recordar les principals aportacions que la Carta Magna va comportar per a la promoció d'una major atenció de les persones que viuen en situacions de greus mancances, així com els compromisos que l'Estat va adquirir davant la societat i que, consegüentment, va encomanar als poders públics.

En primer lloc, cal esmentar que, trencant amb l'etapa anterior, "Espanya es constitueix en un estat social i democràtic de dret, que propugna com a valors superiors de l'ordenament jurídic la llibertat, la justícia, la igualtat i el pluralisme polític" (art. 1.1). Encara que massa vegades ens pot semblar que són paraules retòriques que mai s'acompleixen, en aquestes hi ha el germen d'un model d'estat que anomenem Estat de benestar i que desenvoluparem més avall. Estat del benestar, d'altra banda, que constantment apareix al llarg de la recerca com el gran amenaçat per les retallades de tot tipus a les quals la crisi sembla haver obert la veda.

També a la Constitució, en parlar dels drets i llibertats, s'hi diu que tots som "iguals davant la llei, sense que pugui prevaler cap discriminació" (art. 14). Aquest reconeixement de la igualtat formal de tots els ciutadans de l'Estat es veu complementat quan proclama que són els poders públics els que han de "promoure les condicions per tal que la llibertat i la igualtat de l'individu [...] siguin reals i efectives", així com "remoure els obstacles que n'impedeixin o en dificultin la plenitud" (art. 9.2). De la convergència d'aquests preceptes se'n dedueix un mandat ineludible a l'Estat per tal que la igualtat formal esdevingui igualtat real en tot el que es pugui, per tal de corregir les desigualtats que provoquen tant les condicions de naixement i les circumstàncies sobrevingudes com, i sobretot, el sistema econòmic capitalista que determina les possibilitats de desenvolupament de les persones.

Per si aquests compromisos no fossin suficients, també trobem que “Les normes relatives als drets fonamentals i a les llibertats... s’interpretaran de conformitat amb la Declaració universal de drets humans i els tractats i els acords internacionals sobre aquestes matèries ratificats per Espanya” (art. 10.2), i fins i tot que “Els tractats internacionals celebrats vàlidament formaran part de l’ordenament intern una vegada hagin estat publicats oficialment a Espanya” (art. 96). Entre els tractats internacionals que proclamen el dret de tots els ciutadans a disposar de la necessària protecció i assistència, hi trobem la Carta Social Europea (1961) que, entre altres coses, diu que “tota persona que no disposi de recursos suficients té dret a l’assistència social i mèdica” i que “tota persona té dret a beneficiar-se de serveis de benestar social”.

Aquests serveis, tot i que insuficientment garantits, són els que apareixen en el Capítol III del Títol I de la CE com a *Principis rectors de la política social i econòmica* (articles del 39 al 50). En aquests s’anomenen els grups socials als quals s’ha de concedir una especial protecció per part dels poders públics, com ara la infància, la família, els joves, els discapacitats, la gent gran, etcètera, grups que coincideixen amb els que pateixen més les repercussions de la crisi econòmica. També en els principis rectors, l’article 41 es refereix al fet que la Seguretat Social ha de garantir per a tots “l’assistència i les prestacions socials suficients en les situacions de necessitat”, cosa que ara no s’acompleix en molts dels casos.

En resum. Amb el que s’ha dit fins ara, queda clar que existeix un mandat (plasmant tant en l’esperit com en la lletra de la Constitució) de la societat cap als diferents poders de l’Estat perquè aquests posin els mitjans necessaris per tal que tots els ciutadans puguin tenir un nivell de vida digne i cobertes les seves necessitats més bàsiques. Això vol dir, com veurem seguidament, aplicar un tipus de política social que es coneix habitualment amb el nom d’“Estat del benestar”.

2.1 Estat del benestar a Espanya i a Catalunya

L’Estat del benestar sorgeix a Europa a partir de la II Guerra Mundial com a conseqüència d’un llarg procés de conquesta dels drets civils, polítics i socials, gràcies, en gran part, a la lluita de la classe obrera. Fent una aproximació al concepte d’Estat del benestar, diríem que és un model d’estat que desenvolupa unes polítiques públiques que, tot i existir diferències entre els països, tenen un comú denominador: voler conjugar el creixement econòmic capitalista amb la cohesió social de la ciutadania per mitjà de l’aplicació de mecanismes redistributius de la riquesa que genera el mateix sistema econòmic. Com a conseqüència, l’Estat del benestar significa la responsabilitat de l’Estat de garantir a tots els ciutadans, i com un dret social, un nivell de vida mínimament acceptable.

Les funcions de l’Estat del benestar es poden referir a l’àmbit econòmic, social i polític. Els seus objectius, per tant, es poden estructurar així:

- a. Objectius econòmics: contribuir al desenvolupament econòmic, regular els seus cicles productius, estimular la demanda responsable i assegurar la força de treball adequada a les exigències del mercat.
- b. Objectius socials: procurar la redistribució mitjançant les polítiques fiscals i la despesa social, reduir les desigualtats socioeconòmiques, assegurar uns ingressos

davant certs riscos socials i eliminar o reduir la pobresa (integració social dels exclosos).

- c. Objectius polítics: institucionalitzar els drets i les garanties legals, procurar la mediació en els conflictes socials entre capital i treball, procurar l'estabilitat i la legitimitat del sistema polític i vetllar per la cohesió de la societat.

Els mecanismes dels quals se serveix l'Estat del benestar per portar a terme aquesta contribució a un desenvolupament social més harmònic i equitatiu són de diversos tipus. Els més importants es dirigeixen a establir polítiques públiques respecte a:

- a. La regulació normativa de l'economia, del mercat de treball i de la millora del benestar de la població.
- b. La creació d'una xarxa de serveis de caràcter universal que garanteixi la protecció i cobertura de necessitats considerades bàsiques.
- c. La provisió de transferències econòmiques per garantir uns nivells mínims de renda als que no se'ls poden proveir mitjançant el treball.

Quan es tracta de delimitar quines àrees o matèries conté l'Estat del benestar, en les quals es desenvolupen els serveis indicats en l'apartat b), hi ha força consens que són les següents: l'educació, la salut, les pensions i la provisió d'un mínim d'ingressos, l'ocupació, l'habitatge i els serveis socials. Aquests sis sistemes de l'Estat del benestar ofereixen uns serveis i prestacions que la societat ha arribat a considerar bàsics i, per tant, irrenunciables. Per això, es tendeix a garantir-los de forma universal des dels poders públics, tot i que no tots sis tenen el mateix pes.

Diversos autors han demostrat que la manca dels serveis que proporcionen aquests sistemes són els factors que més incideixen en les situacions que porten a la pobresa i a l'exclusió. La manca o la insuficient formació, les malalties i els problemes relacionats amb la salut, l'atur o el treball precari, la pèrdua de la residència o la deficient habitabilitat, la manca d'ingressos i l'absència de prestacions econòmiques per sobreviure, tot sumat a l'absència del suport social necessari, el rebuig i la discriminació, són en gran part les causes que porten les persones a una situació de pobresa i exclusió o que les hi mantenen. Per això, totes aquestes situacions s'han abordat en la recerca i es conjuguen per veure les formes més actuals en què es presenten.

Si parlem de pobresa no podem deixar de referir-nos a què entenem per tal fenomen, encara que sigui d'una forma molt sintètica. La pobresa és un fenomen social que tradicionalment s'ha vinculat a la manca o a un baix nivell d'ingressos que, habitualment, s'ha mesurat a partir de la renda o de la capacitat de despesa de les persones o les llars. Per mesurar la pobresa no hi ha un criteri general, perquè sempre cal considerar el moment i el territori on es vol apreciar; és, per tant, un concepte íntimament lligat al de desigualtat entre les possibilitats que tenen les persones de cobrir les seves necessitats. Així, s'acostuma a parlar de pobresa relativa o moderada quan el nivell d'ingressos és inferior al 60% de la mediana d'ingressos que es perceben en un context concret, i pobresa absoluta o severa quan només es disposa del 25% o menys.

Val a dir, però, que en aquest estudi no s'ha pretès establir el llindar de pobresa a la província de Lleida, ni tampoc comptabilitzar el nombre de persones que s'hi han de considerar pobres, per manca de dades estadístiques relacionades amb aquesta variable. S'ha treballat, bàsicament, amb les dades qualitatives proporcionades per un conjunt d'informadors que tracten quotidianament amb persones que entren dins els parà-

metres de la pobresa o, si més no, del risc imminent d'empobriment. Òbviament, el seu coneixement de la realitat els legitima com una inqüestionable font d'informació.

A partir de la Constitució, i en coherència amb el model d'Estat de les Autonomies que es va voler implantar, les competències que abans centralitzava l'Estat es van distribuir entre aquest (les que es reserva en l'art. 149) i les comunitats autònomes (art. 148). En totes les matèries que hem identificat com a conformadores de l'Estat del benestar, excepte en la de serveis socials, l'Estat es reserva la potestat legislativa general o la regulació de les condicions bàsiques per a la seva execució posterior. Les comunitats autònomes, per la seva part, poden desenvolupar la legislació bàsica, i dirigir i gestionar la competència de què es tracti. Els serveis socials, però, tot i els condicionants que posa l'Estat per proveir-los de finançament, són competència exclusiva de les 17 comunitats autònomes existents, cadascuna de les quals ha pogut configurar el seu propi sistema de serveis i prestacions. Si en fem un breu repàs, ens trobem el següent:

- L'educació és un dret social garantit, recollit a la Constitució. L'educació bàsica, dels 6 als 16 anys, és obligatòria i gratuïta com a servei públic (dels 3 als 6 és voluntària i gratuïta). El sistema educatiu es fonamenta en la legislació bàsica de l'Estat en matèria d'educació, les directrius les dona l'Estat a través de lleis orgàniques (com és la recent Llei Orgànica 8/2013, per a la millora de la qualitat educativa) i la comunitat autònoma les desenvolupa amb altres normes legals i les aplica. En el cas de Catalunya, la Llei d'Educació vigent és la 12/2009, de 10 de juliol.
- El dret a la protecció de la salut està reconegut a totes les persones residents en territori espanyol, i per a tothom que es trobi en situació d'urgència tot i no ser resident. El sistema de salut es basa en la legislació bàsica de l'Estat (Llei General de Sanitat 14/1986), que reconeix els drets i les prestacions, i estructura el sistema mitjançant els serveis de salut de les comunitats autònomes (la Llei 16/2003 de cohesió i qualitat del Sistema Nacional de Salut l'actualitza). A partir d'aquestes directrius, cada comunitat autònoma ha creat el seu propi Servei Públic de Salut (a Catalunya, el Servei Català de la Salut) i n'ha regulat el funcionament intern per a l'aplicació de la cartera comuna de serveis sanitaris; a Catalunya, la Llei d'Ordenació Sanitària de 1990 i Llei de Salut Pública de 2009.
- Les pensions i prestacions econòmiques de la Seguretat Social són regulades per la Llei General de Seguretat Social (el Reial Decret Llei 1/1994 n'és el text refós). Hem de distingir dos tipus de prestacions econòmiques dins del sistema de la Seguretat Social: les *pensions contributives*, que reben les persones que han estat afiliades a la Seguretat Social cotitzant un determinat temps (segons el tipus de prestació: *jubilació, invalidesa, viduïtat, orfandat*, etcètera) i les *pensions no contributives* (PNC), que reben aquelles persones que no han cotitzat mai o només durant un temps insuficient per gaudir del dret a rebre la prestació econòmica contributiva; aquestes estan condicionades al nivell de renda del nucli de convivència.
- La Llei 56/2003 d'ocupació regula el servei públic d'ocupació estatal i la coordinació amb els serveis de les comunitats autònomes. Les prestacions per atur són regulades en la Llei General de la Seguretat Social perquè el seu finançament es fa a través de la cotització. Els serveis de col·locació són els encarregats de tramitar les ofertes de treball a partir de polítiques actives d'ocupació, així com de facilitar la *prestació d'atur* (que és proporcional al que s'ha cotitzat) i el *subsidí d'atur*, que és de nivell assistencial i s'atorga quan s'ha esgotat la prestació d'atur i es tenen

uns ingressos no superiors al 75% del salari mínim interprofessional. També hi ha la *renda activa d'inserció* per a demandants d'ocupació en determinades circumstàncies.

- El dret a l'habitatge està recollit a la Constitució com un principi rector de la política social i econòmica. Això significa que no és un dret subjectiu, sinó que només consisteix a afavorir l'accés de totes les persones a un habitatge digne. A Catalunya, la política d'habitatge està definida a la Llei 18/2007 del dret a l'habitatge, que té la voluntat de canviar l'enfocament tradicional en aquesta matèria transformant el mercat de l'habitatge (promoció i protecció per a l'accés), creant un parc d'habitatges assequibles que permeti atendre les necessitats de la població que en necessita i lluitant contra situacions irregulars (abusos, *mobbing*...).
- Finalment, tot i que la Constitució no parla dels serveis socials com a tals, es considera que els reconeix perquè queden inclosos en la matèria d'*assistència social* atribuïda a les comunitats autònomes com a competència exclusiva. Cada comunitat estructura el seu sistema de serveis socials a partir de les corresponents lleis autonòmiques i no existeix una llei de serveis socials de caràcter estatal, malgrat que hi ha hagut intents i reivindicacions per crear-ne una de mínims a garantir. Tot i això, l'Estat intervé amb la finalitat de procurar un nivell bàsic igualitari en totes les comunitats autònomes mitjançant mecanismes com el Pla Concertat o, més recentment, amb la Llei 39/2006, de l'Autonomia Personal i Atenció a la Dependència (LAPAD).

Un cop fet aquest sintètic repàs, ens centrarem en l'àmbit dels serveis socials, ja que són els que tracten més específicament les situacions de pobresa que hem volgut conèixer en aquesta recerca. Això no vol dir que, com es veurà al llarg de l'anàlisi, no vagin apareixent les altres àrees del benestar, bé sigui com a causa de les situacions de pobresa, o bé com un àmbit més on es manifesten les conseqüències que comporten per als ciutadans les mancances i privacions fruit de la insuficiència d'ingressos.

2.2 L'organització administrativa i els serveis de lluita contra la pobresa

L'Estatut d'Autonomia de Catalunya de 2006 reconeix el dret als serveis socials de totes les persones i el concreta en "l'accés als serveis en condicions d'igualtat, a l'atenció adequada a les persones amb necessitats especials per a l'autonomia en les activitats de la vida diària i a accedir a la renda garantida de ciutadania per a les persones o famílies en situació de pobresa" (art. 24). Aquest dret, com els altres que estableix, vincula tots els poders públics i gaudeix de la tutela del Consell de Garanties Estatutàries. Per tant, els actes que vulnerin aquest dret poden ser objecte de recurs davant el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (art. 38).

En l'article 42, un dels més importants pel que fa a la qüestió que ens ocupa, s'afirma que els poders públics cal que "garanteixin un sistema de serveis socials, de titularitat pública i concertada, adequat als indicadors econòmics i socials de Catalunya"; també "han de vetllar per la plena integració social, econòmica i laboral de les persones i dels col·lectius més necessitats de protecció, especialment dels que es troben en situació de pobresa i de risc d'exclusió social"; hi afegeix l'obligació de "vetllar per la dignitat, la seguretat i la protecció integral de les persones, especialment les més

vulnerables”, i com a última prova justificativa, els commina a “promoure polítiques preventives i comunitàries” i a “garantir la qualitat del servei i la gratuïtat dels serveis socials que les lleis determinin com a bàsics”. Aquesta ha de ser l’orientació de les polítiques públiques que s’ha de manifestar en les lleis que desenvolupen els serveis socials.

Des del punt de vista de l’organització territorial i del repartiment competencial, l’Estatut reconeix un nucli de competències mínimes als governs locals, de les quals interessa ressaltar: “La regulació i la prestació dels serveis d’atenció a les persones, dels serveis socials públics d’assistència primària i foment de les polítiques d’acolliment dels immigrants” (art. 84.2, m). Però és d’especial interès que estableixi les competències que corresponen a la Generalitat (Títol IV). Entre aquestes hi consta la competència exclusiva en: “la regulació i l’ordenació de l’activitat de serveis socials, les prestacions tècniques i econòmiques amb finalitat assistencial o complementàries d’altres sistemes”; també s’hi afegeix “la regulació i l’ordenació de les entitats, els serveis i els establiments públics i privats que presten serveis socials” i “la regulació i l’aprovació de plans i programes específics dirigits a persones i col·lectius en situació de pobresa o de necessitat social” (art. 166).

Com s’ha indicat, a més de l’administració autonòmica, també les administracions locals —a Catalunya, sobretot els municipis i les comarques— tenen competències en els serveis socials. Així ho reconeix la Llei 8/1987, Municipal i de Règim Local de Catalunya, quan reflecteix que els municipis (obligatòriament a partir de 20.000 habitants) tenen competència, entre d’altres, en la “prestació dels serveis socials i de promoció i reinserció socials”, que és el mateix que reconeixia per a tot l’Estat la Llei 7/1985 Reguladora de les Bases de Règim Local (LRBRL), recentment modificada¹. Per als municipis menors de 20.000 habitants, cal recórrer a la Llei Específica de Serveis Socials que, seguint la de l’Organització Comarcal de Catalunya, afirma: “Les comarques supleen els municipis... en la titularitat de les competències pròpies de serveis socials bàsics que aquests municipis no estiguin en condicions d’assumir directament o mancomunadament.”

La província de Lleida només disposa d’un municipi de més de 20.000 habitants, la capital. Per això, a més dels serveis socials de l’Ajuntament de Lleida, hem acudit als serveis socials que a les comarques presten els respectius Consells Comarcals. Les Diputacions Provincials, que, a la resta de l’Estat, tenen un cert paper en la prestació subsidiària dels serveis socials en les localitats petites, a Catalunya han deixat de fer aquesta funció en benefici dels consells comarcals, i només la Diputació de Barcelona manté una àrea de serveis socials que es dedica a donar suport econòmic, jurídic i tècnic als ajuntaments de la seva demarcació.

Però encara que la provisió d’un sistema de serveis socials sigui responsabilitat dels poders públics (de la Generalitat, dels ajuntaments i dels consells comarcals), la pres-

¹ La nova Llei 27/2013, de Racionalització i Sostenibilitat de l’Administració Local, diu que els municipis faran “avaluació i informació de situacions de necessitat social i l’atenció immediata a persones en situació o risc d’exclusió social”. A més, l’article 28 de la LRBRL que deia “els municipis poden realitzar activitats complementàries de les pròpies d’altres Administracions Públiques i, en particular, les relatives a l’educació, la cultura, la promoció de la dona, l’habitatge, la sanitat i la protecció del medi ambient” ha estat suprimit per la nova llei.

tació i la gestió dels serveis socials pot ser també realitzada per entitats privades. És a dir, qualsevol entitat o empresa pot prestar serveis socials per iniciativa pròpia si compleix els requisits que marquen les lleis, i també pot col·laborar amb les administracions responsables gestionant els serveis de titularitat pública que li siguin encomanats o prestant els que li siguin contractats. Les entitats privades poden ser, bé d'*iniciativa social* si no tenen ànim de lucre (com ara Càritas, Arrels o Creu Roja, que han participat en aquesta recerca), o bé d'*iniciativa mercantil*, quan tenen finalitats lucratives.

Per tant, un únic sistema de serveis socials conté una part que definim com a *sistema públic*, format per les actuacions i els serveis dels quals són titulars les administracions públiques (locals o autonòmica), més els serveis privats que les entitats de les quals depenen posen a disposició de les administracions amb la finalitat de complementar l'oferta pública. L'altra part, formada exclusivament per serveis d'entitats privades que no estan concertats amb les públiques, només ha de complir les normes de funcionament i qualitat que dicten les lleis de la matèria. Com veurem en el tercer bloc, a la pràctica hi ha múltiples formes de col·laboració públic-privat, tant en l'àmbit dels serveis socials com en les altres àrees de l'Estat del benestar.

Els serveis socials són el dispositiu social més important per lluitar contra les situacions de pobresa i mirar de revertir-les. Amb això no es vol dir que siguin els únics instruments, ja que els altres serveis de l'Estat del benestar que constitueixen drets garantits (l'escolaritat, la sanitat, les pensions, etcètera) també contribueixen a redistribuir els beneficis socials, però, sens dubte, són els serveis socials els que directament atenen les persones en risc d'empobriment o ja immerses en la pobresa. És per aquest coneixement acumulat del fenomen, així com per la perspectiva que poden oferir de l'estrall social que s'ha produït arran de l'actual crisi econòmicofinancera, que ens hi hem centrat com a font d'informació per dur a terme aquesta recerca.

Els serveis socials, com s'ha dit, són presents en tot el territori de Catalunya. La gamma de serveis públics existents es distribueix en dos nivells, un de bàsic i un altre d'especialitzat. Els Serveis Socials Bàsics (SSB) estan estructurats en àrees que poden ser municipals (en municipis de més de 20.000 habitants) o comarcals (per a les poblacions menors de 20.000 habitants d'una mateixa comarca), de forma que cobreixen tot el territori i a tot ciutadà li correspon un SSB de referència. Les seves funcions són més generalistes i polivalents perquè han de respondre, almenys en primera instància, a totes aquelles situacions que afecten els ciutadans que tenen al seu càrrec. Els serveis socials especialitzats, en canvi, s'organitzen per sectors d'atenció (gent gran, infància, discapacitats, etcètera), entre els quals hi ha també la pobresa i l'exclusió.

En aquest estudi s'ha optat per recórrer als professionals i equips dels SSB per diferents raons. La primera és el seu paper de primera línia de resposta —allò que també s'ha anomenat atenció primària— davant les necessitats de la població; aquest paper es materialitza en funcions com "detectar les situacions de necessitat", fer "actuacions preventives... i les intervencions necessàries en situació de necessitat", "gestionar prestacions d'urgència" i la "tramitació de prestacions econòmiques".² La segona és que, amb aquests equips, existents tant a la ciutat de Lleida com a les dotze comarques lleidatanes, podíem cobrir tota la província. A més a més, s'han inclòs tres entitats

² Article 17 de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials. DOGC 4990 de 18 d'octubre.

privades que tenen un paper similar d'atenció directa a les persones empobrides: Arrels, Càritas i Creu Roja, que desenvolupen la seva tasca a la capital, i les dues últimes també a la comarca de la Noguera.

Tanmateix, hi ha moltes altres entitats voluntàries i sense afany de lucre que han anat sorgint en els últims anys per contribuir a la lluita contra la pobresa. En els grups de discussió desenvolupats amb els SSB en surten diverses de caràcter local, i de vegades se les ha acabat identificant o associant amb l'anomenat Banc dels Aliments. Aquesta sí que és una associació existent a la ciutat de Lleida, creada el 2006 amb un doble objectiu: lluitar contra la pobresa i contra el malbaratament dels recursos alimentaris. El Banc dels Aliments no distribueix directament els aliments, sinó que els facilita a les entitats o institucions que treballen en l'àmbit assistencial i aquestes entitats són les que els distribueixen a les famílies i a les persones necessitades, o bé els proporcionen àpats per consumir directament. Al Banc, els aliments hi arriben per diverses vies: aportacions econòmiques que fa la Unió Europea a l'Estat amb aquesta finalitat; aportacions que fan les empreses de producció i distribució alimentària per la fruita i la verdura retirades de la venda pels productors o els comerciants, o pels aliments recaptats a través de les crides ciutadanes; i en darrer lloc, donacions que es fan entre els mateixos bancs d'aliments que hi ha a les quatre capitals de província catalanes.

Passant als serveis socials existents per atendre les situacions de pobresa, a més dels SSB cal citar, en primer lloc, els centres d'acollida, que són un equipament que tenen les poblacions més poblades (a la ciutat de Lleida el centre s'anomena Oficina Maranyosa) per atendre de forma específica la població en situació de pobresa extrema: rodamóns, sense llar, temporers de la campanya de fruita que fan cap a la ciutat. Des d'aquests centres, feta una primera valoració, se'ls ofereixen certs recursos com: serveis d'higiene, menjador, allotjament, consigna per deixar-hi l'equipatge, etcètera. En molts pobles de la província de Lleida aquesta funció la fan directament els SSB; alguns llocs tampoc disposen de menjadors socials o d'establiments residencials —els anomenats popularment albergs—, sinó que es facilita el menjar i/o l'allotjament en establiments normalitzats (fondes o pensions). També s'han anat estenent arreu programes per aixoplugar aquestes persones les nits d'hivern quan les temperatures baixen fins a fregar els zero graus (Pla Iglú).

Capítol a part són les prestacions econòmiques. D'aquestes, cal diferenciar les que proveeixen i gestionen directament les administracions locals, anomenades prestacions d'urgència, de les que provenen de l'administració de la Generalitat o de les que poden ser fins i tot d'àmbit estatal. Les primeres tenen per finalitat "atendre situacions de necessitats puntuals, urgents i bàsiques, de subsistència, com l'alimentació, el vestit i l'allotjament"³, prèvia valoració dels equips tècnics i segons les normes que estableixi cada administració local. D'aquesta bossa s'acostumen a pagar des de rebuts de llum, deutes de queviures, bombones de butà, fins a bitllets de transport en casos de força major.

³ Article 30 de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic. *DOGC* 4691 de 4 d'agost.

La Generalitat té, com hem vist, competències relacionades directament amb l'àmbit de la pobresa. Una de molt important és establir l'indicador de renda de suficiència (IRS) de Catalunya, que ha de ser fixat anualment per la Llei de pressupostos de la Generalitat i que serveix per determinar que "hi ha manca de recursos econòmics quan els ingressos personals són inferiors a IRS"⁴. Per a l'any 2014, l'IRS es va quantificar en 569,12 euros per 14 pagues (7.967,73 €/any). Aquesta és la mateixa quantitat (en còmput mensual) que fixa la iniciativa legislativa popular (ILP) entrada al Parlament de Catalunya i que proposa establir una Renda Garantida de Ciutadania que suposi 664 €/mes per a "les persones o famílies que es troben en situació de pobresa", com diu l'article 24.3 de l'Estatut de 2006.

Mentre no s'assoleix l'objectiu anterior, i per fer front als estralls de la crisi, la consellera de Benestar Social i Família va presentar a principis de febrer del 2014 el document proposat del *Pacte per a la lluita contra la pobresa a Catalunya*. En aquest s'inclou un pla d'acció que concreta totes les mesures i actuacions que es desenvoluparan des del Govern fins al 2016 per lluitar contra la pobresa i afavorir la inclusió social.⁵ El document fixa 13 objectius estratègics que s'emmarquen dins de cinc grans eixos: 1. Pobresa i inclusió social en la infància i l'adolescència. 2. Cobertura de les necessitats bàsiques. 3. Ocupació. 4. Habitatge, i 5. Àmbit relacional i comunitari.⁶

La Generalitat proporciona també una sèrie de prestacions econòmiques de caràcter assistencial per tal de combatre les situacions de pobresa quan són més extremes. Una de les més clàssiques és la que va ser regulada per la Llei 10/1997, de 3 de juliol, com a *dret de caràcter universal garantit*, però que ha perdut aquesta condició durant la crisi actual⁷. Ens referim a la Renda Mínima d'Inserció (RMI) —popularment encara coneguda com a PIRMI. L'import d'aquesta prestació el 2014 era de 423,7 €/mes com a prestació bàsica per a un titular sol o unitat familiar (5.084,4 €/any), a la qual es poden sumar els corresponents complements per membres addicionals de la família i altres ajuts per circumstàncies especials. Cal incidir en el fet que aquesta quantia queda molt per sota de l'IRS que estableix el llindar del que es considera necessari per viure dignament.

Juntament amb aquesta, la Generalitat va establir en la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, anteriorment citada, una sèrie de prestacions de dret subjectiu, algunes de les quals tenen indirectament la finalitat d'amainar la pobresa de determinats grups socials. Entre aquestes cal citar especialment la

⁴ Aquest indicador substitueix a Catalunya l'Indicador Públic de Renda d'Efectes Múltiples (IPREM) de l'Administració General de l'Estat.

⁵ Fins al 2013 va ser vigent el Pla d'Acció per a la Inclusió i la Cohesió Social a Catalunya 2010-2013, aprovat per l'Acord del Govern GOV-152-2010, que tenia l'objectiu de desenvolupar les noves directrius europees i els objectius estratègics de la política d'inclusió estatal del Pla Nacional d'Acció per a la Inclusió Social. Disponible a: http://www20.gencat.cat/portal/site/bsf/menuitem.318327c7107bbec91285ea75b0c0e1a0/?vgnnextoid=e93e6b7769934210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=e93e6b7769934210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default&newLang=ca_ES [Consulta: 15 juliol. 2014]

⁶ La proposta de pacte i els documents previs es poden consultar a Departament de Benestar Social i Família [en línia] Disponible a: <http://www20.gencat.cat/portal/site/bsf/menuitem.cb7c44c1c72cf6b43f6c8910b0c0e1a0/?vgnnextoid=3b8ba6d2c91c7310VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextchannel=3b8ba6d2c91c7310VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnnextfmt=default> [Consulta: 15 de juliol. 2014]

⁷ Modificada per la Llei 7/2011, del 27 de juliol, de mesures fiscals i financeres.

prestació per atendre les necessitats bàsiques, que són les que comporten una despesa essencial: manutenció, les derivades de l'ús de la llar, comunicació i transports bàsics, així com les despeses que són imprescindibles per viure dignament. La quantia màxima de la prestació, per al 2014, era de 533,60 € (12 pagaments anuals)⁸. També hi ha una prestació per al manteniment de les despeses de la llar, dirigida a les persones que no poden cobrir-les perquè el/la cònjuge o bé el/la familiar, fins al segon grau de consanguinitat o afinitat, hagi mort.⁹

Finalment, per mitjà de l'Institut de Gent Gran i Serveis Socials de la Seguretat Social (IMSSO), l'Estat també disposa d'algunes prestacions assistencials, al marge de les destinades a persones desocupades, que poden contribuir a la lluita contra la pobresa. Bàsicament, són les prestacions no contributives (PNC) en dues modalitats: invalidesa i jubilació. Aquestes asseguren a tots els ciutadans que aconsegueixen els requisits de cada una i que es troben en estat de necessitat una prestació econòmica, tot i que no s'hagi cotitzat o s'hagi fet de forma insuficient per tenir dret a una pensió contributiva. Al 2014, la quantia íntegra pot anar de 1.280,65 €/any a 5.122,60 € anuals (segons els ingressos dels convivents), reemborsada en 14 pagues de 365,9 €/mes. De nou es comprova que les PNC queden per sota del llindar de pobresa de Catalunya i Espanya, fins al punt que la Generalitat ha creat una prestació complementària per a pensionistes de PNC per un import equivalent al 25% de la mateixa PNC. Lligat a aquestes, i si es compleixen els requisits, també es pot sol·licitar el complement per a titulars d'una PNC residents en un habitatge llogat, que suposa 525 €/any.¹⁰

Igualment, es pot considerar una prestació estatal per a situacions de pobresa la prestació econòmica per fill o menor acollit a càrrec, ja que hi tenen dret els que no tinguin ingressos anuals, de qualsevol naturalesa, superiors a 11.519,16 €/any. Aquest límit s'incrementa un 15% per cada fill o menor acollit a càrrec, a partir del segon. No s'exigeix límit d'ingressos quan el menor té una discapacitat. La quantia a percebre varia; així, pot anar des dels 24,25 €/any per fill fins als 6.586,80 €/any per fill amb 18 o més anys, afectat per una discapacitat amb un grau igual o superior al 75% i que, com a conseqüència de pèrdues anatòmiques o funcionals, necessita el concurs d'una altra persona per realitzar els actes vitals més elementals.¹¹

⁸ Se'n pot consultar més informació a Departament de Benestar Social i Família [en línia]. Disponible a: <http://www20.gencat.cat/portal/site/bsf/menuitem.c13e012edf7cbec46a572d32b0c0e1a0/?vgnextoid=06fff595ef1a3310VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnextchannel=06fff595ef1a3310VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnextfmt=detall&contentid=821877651ed8a31077651ed8a3108d0c1e0aRCRD&vchannel=58aeb671491e3210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD> [Consulta: 15 de juliol. 2014].

⁹ Se'n pot consultar més informació a Departament de Benestar Social i Família [en línia]. Disponible a: <http://www20.gencat.cat/portal/site/bsf/menuitem.c13e012edf7cbec46a572d32b0c0e1a0/?vgnextoid=06fff595ef1a3310VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnextchannel=06fff595ef1a3310VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD&vgnextfmt=detall&contentid=500877651ed8a31077651ed8a3108d0c1e0aRCRD&vchannel=58aeb671491e3210VgnVCM1000008d0c1e0aRCRD> [Consulta: 15 de juliol. 2014].

¹⁰ Totes aquestes prestacions es poden consultar a Imerso [en línia]. Disponible a: http://www.imerso.es/imerso_01/prestaciones_y_subvenciones/index.htm [Consulta: 15 de juliol. 2014].

¹¹ Més informació a Ministeri d'Ocupació i Seguretat Social [en línia]. Disponible a: http://www.seg-social.es/Internet_1/Trabajadores/PrestacionesPension10935/Prestacionesfamilia10967/Prestacioneconomica27924/index.htm [Consulta: 15 de juliol. 2014].

Capítol 3

La manca de cohesió social

Les condicions de vida de la ciutadania han anat empitjorant com a conseqüència de l'impacte de l'actual crisi econòmica i de la pèrdua d'ocupació en la societat catalana. Aquest fet queda reflectit tant en els indicadors en l'àmbit de la inclusió social com en els de la protecció social.

La mitjana de renda de les llars ha anat caient en els darrers anys i ha arribat a nivells anteriors als de la crisi, alhora que la desigualtat en la distribució de la renda ha augmentat, sobretot des de l'inici d'aquesta. En aquest sentit, cal tenir present que, en relació amb la UE27, l'Estat espanyol és el segon país que registra una distribució de la renda més desigual després de Letònia, segons les dades disponibles de l'any 2012. Catalunya mostra un valor inferior, si bé només superat per Portugal, Grècia, Bulgària i Romania.

En el marc de l'Estratègia Europa 2020, l'evolució de l'indicador AROPE¹² mostra un augment del risc de la pobresa i exclusió social des de l'any 2008, que afecta el 24,9% de la població catalana l'any 2012 i el 27,9% de la lleidatana l'any 2011, valors que se situen per sobre de la mitjana de la UE27. Aprofundint en aquesta circumstància, els indicadors que reflecteixen un major deteriorament són els referits a la intensitat del treball a la llar —en consonància amb la pèrdua d'ocupació provocada per la crisi—, amb l'increment de l'atur de llarga durada i la privació material severa. Tot això està associat als baixos nivells dels salaris i de les prestacions socials, que no permeten satisfer bona part de les necessitats més bàsiques a les famílies que els reben.

Per contra, el risc de pobresa econòmica ha disminuït, ja que l'empitjorament de la situació econòmica general de Catalunya ha provocat la disminució del llindar de risc de pobresa. Així, el col·lectiu que estadísticament ha millorat més la seva situació és el de la població de 65 anys o més, ja que les pensions tenen un nivell més estable i algunes, en baixar el llindar, han passat d'estar per sota d'aquest nivell a estar-hi per sobre.

¹² L'AROE (*At Risk of Poverty and Exclusion*) és l'indicador agregat que mesura la pobresa i l'exclusió social en el marc de l'objectiu de reducció de la pobresa de l'Estratègia Europa 2020.

Això indica que la població menor de 65 anys és la que ha vist com més augmentava la seva situació de pobresa econòmica, sobretot la població infantil,¹³ fenomen que podria tenir unes conseqüències negatives per al desenvolupament social i econòmic del país.

Però si la crisi i la reducció de l'ocupació tenen conseqüències directes en termes d'empobriment i d'empitjorament de les condicions de vida de la població, el fet que no hagin estat corregides significa que el sistema de protecció social no aporta les solucions que hauria de proporcionar. L'allargament de la crisi i les polítiques de reducció de la despesa pública en l'àmbit social han afectat aquest sistema, deteriorant-lo i evitant que es desenvolupés. Així, l'augment inicial del nombre de famílies receptores de prestacions es va truncar a partir de l'any 2011, en disminuir sobretot les llars receptores de subsidis i altres prestacions diferents de l'atur i la vellesa (com és el cas de la Renda Mínima d'Inserció, RMI). Alhora, però, la cobertura de les prestacions d'atur també ha anat disminuint, tot i que amb menys intensitat.

Amb referència a l'eficàcia del sistema de protecció social a l'hora de reduir el risc de pobresa dels seus receptors, s'observa que aquesta és superior entre la població de 65 anys o més, mentre que per a la resta de la població la limitació temporal de la prestació per desocupació, així com la debilitat de la protecció social destinada a la família, deixen moltes llars sense la cobertura del sistema de protecció social, fet que provoca una desprotecció dels seus membres, sobretot dels més joves, els infants.

A Catalunya, atès que l'objectiu principal de les polítiques econòmiques d'austeritat ha estat la reducció del dèficit públic, s'ha dut a terme una política de contenció de la despesa en l'àmbit social que ha tingut com a conseqüència la limitació de l'accés a algunes prestacions del sistema de protecció social. Així, la Renda Mínima d'Inserció (RMI) va ser objecte d'una reforma l'any 2011 en què es restringien els criteris d'accés a la prestació i se'n reduïa la quantia. L'any 2012, una nova reforma elimina el caràcter universal i garantit de la prestació i estableix que es tinguin en compte les necessitats pressupostàries per aprovar les sol·licituds. Per aquest motiu, el nombre d'expedients ha anat baixant, així com la quantia mitjana que perceben les persones titulars de la prestació. L'import que els pressupostos de la Generalitat de Catalunya destinen a aquesta prestació s'ha reduït, de manera que determinats col·lectius han quedat exclosos de la protecció de la RMI. Un dels exemples més clars és el cas de les persones que presenten únicament una problemàtica laboral.

Davant aquest escenari, la capacitat de resposta del sistema de protecció social s'està esgotant, sobretot en el cas de l'atur de llarga durada, de manera que determinats col·lectius podrien quedar totalment desprotegits.

Les Entitats Catalanes d'Acció Social (ECAS, 2012) identifiquen una sèrie de sectors de població que no són beneficiaris de cap dels recursos establerts en el sistema de protecció de Catalunya: les persones perceptores de la RMI de més de cinc anys d'antiguitat en el programa; les persones aturades que han finalitzat el subsidi d'atur i que, en no tenir problemes socials, no poden accedir a la RMI; les persones joves de 18 a 25 anys que no tenen cap ocupació i viuen independitzades —en ocasions amb

¹³ El document d'UNICEF (2014) *La infancia en España* mostra el procés de deteriorament a Espanya. <http://www.unicef.es/actualidad-documentacion/noticias/infancia-en-espana-2014-como-lo-viven-los-ninos>.

càrregues familiars—, i les persones amb problemes de salut mental que no arriben al mínim grau de discapacitat exigít per accedir a una pensió no contributiva.

Els serveis socials podrien estar substituint aquests buits de protecció, ja que s'observa un augment en la demanda d'aquests serveis, així com un canvi en la tipologia de problemàtiques ateses, entre les quals augmenten les econòmiques i laborals. Per aquest motiu, el perfil de les persones que accedeixen als serveis socials està canviant i moltes persones que mai haurien pensat que es trobarien en aquesta situació tenen la necessitat de demanar ajudes econòmiques. Tot plegat, en un context en què el suport familiar ha estat i continua sent un dels pilars fonamentals per donar resposta a moltes situacions de precarietat, però que amb el pas dels anys va mostrant signes de debilitat.

L'augment de les necessitats socials conviu amb una política de control de la despesa que no permet mantenir els nivells de protecció social anteriors a la crisi, fet que agreuja encara més les conseqüències de la crisi econòmica sobre la població, especialment entre la més desafavorida.

3.1. La manca de cohesió social a Catalunya

L'impacte de la crisi econòmica i la pèrdua d'ocupació han endurit les condicions de vida a les llars catalanes i han provocat l'agreujament de les situacions de vulnerabilitat ja existents, així com l'aparició de noves. Des de l'inici de la crisi, el risc de pobresa i exclusió social no ha deixat d'augmentar, el perfil de la població afectada ha canviat, la renda mitjana de les llars no ha deixat de caure i la desigualtat en la distribució de la renda s'ha incrementat.

Amb el pas dels anys de crisi, la situació s'ha anat dibuixant més complexa, per l'augment de les necessitats socials i per les reduccions constants de la despesa pública. Conseqüentment, la resposta de les prestacions socials ha estat més dèbil i insuficient per al finançament de la majoria de situacions de precarietat. En aquest sentit, es posa de manifest el menor percentatge de llars catalanes perceptores d'ajuts en esgotar-se les prestacions i subsidis d'atur i en restringir-se també l'accés a determinades prestacions. D'aquesta manera, la resposta del sistema de protecció social s'ha afeblit, davant un escenari en què alguns grups de població han quedat desprotegits, amb el risc que les seves situacions de major vulnerabilitat derivin en exclusió social.

3.1.1. Distribució de la renda i risc de pobresa i exclusió social

Distribució de la renda

La renda mitjana neta anual de les llars catalanes l'any 2012 (últim de què es disposa d'informació) tornava a estar per sota del nivell de l'any 2006 (-2,5%), de manera que els avenços que s'havien aconseguit fins al 2008 s'han esvaït amb els anys de crisi: respecte al 2008, hi ha hagut una reducció de la renda del 9,4%.

TAULA 1. RENDA MITJANA ANUAL DE LES LLARS. CATALUNYA 2004-2012. VALORS NOMINALS

Any	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Euros	24.763	24.804	26.461	27.039	28.450	28.046	27.834	25.418	25.787
% variació		0,16	6,68	2,18	5,21	-1,42	-0,75	-8,68	0,4

Font: Elaboració pròpia a partir d'Idescat

A la taula 1 s'observa que l'any 2011 s'inicia una acceleració en la caiguda de la renda mitjana anual de les llars —la qual disminueix per tercer any consecutiu— en un percentatge del 8,6 respecte a l'any anterior, tot i que l'any 2012 es produeix un lleuger augment, del 0,4%. D'aquesta manera, es posen de manifest els efectes de la situació de crisi econòmica i de la destrucció de llocs de treball sobre la renda disponible de les llars catalanes, amb una pèrdua de poder adquisitiu molt important.

Segons dades de la *Memòria socioeconòmica i laboral de Catalunya 2013*, del CTESC,¹⁴ les llars menys afavorides són aquelles en què la persona de referència té 65 anys i més o bé és una dona, amb rendes mitjanes inferiors en un 15,3% i un 7,1%, respectivament, en relació amb la mitjana total.

Aquesta disminució ha fet que el nombre de llars catalanes amb ingressos superiors als 35.000 euros nets anuals, que havia augmentat fins a l'any 2008, hagi disminuït i s'hagi situat en el 23,2% de les llars, quan tres anys abans havia arribat al 29,8%. D'altra banda, el nombre de llars amb ingressos inferiors als 9.000 euros nets anuals s'ha situat en el 12% del total, percentatge que ha anat augmentant en els darrers anys, paral·lelament al nombre de llars.

Pel que fa a la distribució de la renda, l'índex de Gini¹⁵ i les ràtios S80/20 i S90/10¹⁶ posen de manifest l'augment de les desigualtats en la distribució de la renda a Catalunya (taula 2).

TAULA 2. INDICADORS DE DISTRIBUCIÓ PERSONAL DE LA RENDA. CATALUNYA, 2005-2012

Indicador	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Gini	0,29	0,29	0,29	0,29	0,29	0,32	0,31	0,32
S80/20	4,67	4,59	4,71	4,83	5,01	5,75	5,33	6,5
S90/10	7,64	7,51	7,65	9,04	10,01	13,4	10,26	15,3

Font: CETSC

¹⁴ CTESC: Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya. La memòria 2013 es la darrera publicada en la data en què s'està elaborant aquest estudi.

¹⁵ L'índex de Gini pren el valor 0 en una situació hipotètica de màxima igualtat i el valor 1 en una situació de màxima desigualtat.

¹⁶ Les ràtios S80/20 i S90/10 comparen el nivell d'ingressos de les llars amb més renda amb el de les llars amb menys renda. El primer s'interpreta com la relació entre la renda obtinguda pel quintil superior, és a dir, el 20 per cent de la població, amb el nivell econòmic més alt i la renda obtinguda pel quintil inferior. El segon té la mateixa interpretació respecte del decil superior, és a dir, el 10 per cent de la població amb el nivell econòmic més alt en relació amb el decil inferior.

On existeix més desigualtat en la distribució de la renda és en la relació entre els decils inferior i superior, és a dir, a favor del 10% de la població amb el nivell econòmic més elevat respecte del 10% de la població amb el nivell més baix. D'aquesta manera, es pot afirmar que la caiguda dels ingressos afecta de manera més intensa les llars amb menors nivells de renda.

Com es pot observar en la taula 2, els valors dels indicadors S80/20 i S90/10 reflecteixen un empitjorament generalitzat en la distribució de la renda durant tot el període, fet que indica que ja abans de la crisi el procés d'acumulació de les rendes en mans de la població més rica era una realitat. Aquest fenomen s'ha intensificat a partir de l'any 2008. L'any 2012, el 10% de les llars més afavorides ingressaven 15,3 vegades més que el que ingressaven el 10% de les llars més desafavorides.

L'augment del nombre de llars amb una intensitat del treball baixa, així com el pes de les ocupacions amb baixos salaris, poden ser una explicació d'aquesta evolució, igual que la menor incidència de les prestacions socials en aquelles situacions de més necessitat de rendes.

El nombre de llars catalanes que reben prestacions socials ha anat augmentant de forma significativa, sobretot a causa de la prestació d'atur i altres subsidis complementaris, fins al moment en què s'ha anat esgotant el dret a rebre la primera, fet que es posa més de manifest a partir de l'any 2010. L'any 2011 disminueix de forma significativa, com a conseqüència de l'allargament de les situacions d'atur i l'enduriment i les restriccions en les condicions d'accés a altres prestacions (com és el cas de la Renda Mínima d'Inserció). Les úniques prestacions que augmenten són les de vellesa i supervivència, a causa de l'augment del nombre de persones que arriben a l'edat de jubilació. Per tot plegat, es pot afirmar que amb l'allargament de la crisi s'està debilitant el sistema de protecció social i empitjorant les condicions de vida de bona part de les llars catalanes. L'Enquesta de Població Activa (EPA)¹⁷, trimestre rere trimestre, recorda el nombre de llars catalanes sense cap ingrés (117.700 llars a Catalunya l'any 2012); es tracta d'un indicador de les situacions més severes de pobresa a Catalunya.

Risc de pobresa i exclusió social

L'indicador AROPE, que mesura el risc de pobresa i exclusió social, va més enllà de la mesura de la pobresa mitjançant el llindar d'ingressos, ja que incorpora dos aspectes addicionals, que són la intensitat del treball i la privació material. D'aquesta manera, es considera que una persona es troba en una situació de risc de pobresa i exclusió social quan es troba almenys en alguna de les condicions següents: en

¹⁷ Enquesta elaborada trimestralment per l'Institut Nacional d'Estadística adscrit al Ministeri d'Economia i Competitivitat.

situació de risc de pobresa,¹⁸ en situació de privació material severa¹⁹ i vivint en una llar amb una intensitat del treball²⁰ molt baixa.

A Catalunya, l'any 2012 el valor de l'indicador AROPE és del 24,9%, més de tres punts per sota del d'Espanya (28,2%) i molt similar al de la UE27 (24,8%).

La darrera memòria del CTESC mostra que les persones de menys de 18 anys són les més afectades pel risc de pobresa i exclusió social, tant a Catalunya com al conjunt de la UE27. També ho són les persones aturades i les llars monoparentals amb fills a càrrec.

La població en risc de pobresa i exclusió social ha augmentat en 5,4 punts percentuals des de l'any 2008. Aquest augment indica que, en aquests anys, el deteriorament de les condicions de vida de la població catalana i del seu benestar ha estat molt elevat, així com el del seu sistema de protecció social.

TAULA 3. EVOLUCIÓ DELS COMPONENTS DE LA TAXA AROPE. CATALUNYA, 2006-2012

Components	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
Risc de pobresa	19,0	18,2	16,6	18,4	19,9	20,5	20,1
Intensitat treball molt baixa	3,9	4,5	4,6	5,0	8,0	9,1	8,9
Privació material severa	3,0	2,5	1,6	2,0	3,7	7,2	7,4

Font: Elaboració pròpia a partir d'Idescat

Com es pot observar en la taula 3, el pes de cadascun dels components d'aquest indicador és molt diferent, però la seva evolució reflecteix quin o quins d'aquests provoquen el deteriorament en la vida de les persones. En el cas de Catalunya, s'observa que la pobresa econòmica és el component de major pes, però, tot i que ha anat millorant durant el període d'anàlisi, el seu augment des de l'any 2008 no és el més important. Abans de la crisi s'havia aconseguit una disminució important de la pobresa econòmica en baixar fins al 16,6% de la població en només dos anys, però els efectes de la crisi han provocat que des de l'any 2010 se superin aquests nivells.

Quant a la intensitat del treball, ens trobem amb un component que ha guanyat molt pes durant el decurs d'aquest període, i, a més, de forma molt significativa. No

¹⁸ Les persones que tenen uns ingressos inferiors al 60% de la renda mediana de la societat de referència es troben en situació de risc de pobresa.

¹⁹ Les persones que viuen en llars que declaren que no es poden permetre quatre dels nou ítems següents seleccionats a escala europea es troben en situació de privació material severa: pagar les factures de lloguer, hipoteca o serveis públics; mantenir la llar a una temperatura adequada; assumir despeses imprevistes; menjar carn, pollastre o peix, almenys tres vegades per setmana; anar de vacances almenys una setmana a l'any; disposar d'aparell de televisió; disposar de rentadora; disposar de cotxe i disposar de telèfon.

²⁰ Les persones que viuen en una llar amb intensitat del treball molt baixa són les que tenen entre 0 i 59 anys i resideixen en una llar on les persones en edat activa han treballat menys del 20% del seu potencial total durant els 12 mesos anteriors.

hi ha dubte que la destrucció de llocs de treball ha incidit molt en les condicions de vida de la població catalana. Segons dades de l'Idescat, des del quart trimestre de l'any 2006 fins al quart trimestre de l'any 2012, a Catalunya s'han destruït uns 553,8 mil llocs de treball, és a dir, l'ocupació ha disminuït un 15,7%. En aquest sentit, el pes de la intensitat del treball s'ha multiplicat per 2,3 i és un dels dos components que més han provocat l'augment de l'indicador.

Pel que fa a la privació, s'ha multiplicat per 2,5 durant el període, de manera que és el component que més ha augmentat, i dona compte del major deteriorament de les condicions de vida de les llars catalanes. La pèrdua d'ingressos per la falta de treball, i la de poder adquisitiu dels salaris i de les prestacions socials, han incidit en les possibilitats de les llars per portar una vida digna i satisfactòria en relació amb el cobriment de les necessitats bàsiques.

Seguint amb les dades del CTESC, l'any 2012, a Catalunya el 2% de la població es troba en les tres situacions descrites pels components de l'indicador AROPE, quan l'any 2008 només s'hi trobava el 0,2%.

Sobre el risc de pobresa volem destacar que, a més de l'augment registrat, cal tenir en compte l'evolució de la renda mitjana de les llars catalanes, ja que, com a conseqüència de la situació econòmica a Catalunya i del nivell de benestar econòmic de les famílies, s'ha produït una disminució dels llindars de la pobresa en els darrers anys (taula 4). Aquesta circumstància té un efecte estadístic sobre la població de 65 anys i més, en tractar-se d'un col·lectiu amb uns ingressos fixos derivats, principalment, de les pensions. Així, la davallada del llindar pot situar-los per sobre d'aquest nivell mínim d'ingressos, de manera que hi ha persones d'aquest col·lectiu que, amb els mateixos ingressos i havent experimentat una pèrdua de poder adquisitiu, han deixat de ser estadísticament població econòmicament pobra.

TAULA 4. LLINDAR DE RISC DE POBRESA.
CATALUNYA, 2004-2012

Any	Euros any
2006	8.276,4
2007	8.183,5
2008	8.748,0
2009	8.991,9
2010	8.718,6
2011	8.016,3
2012	8.082,0

Font: Elaboració pròpia a partir d'Idescat

Igualment, les dones tenen una taxa de risc de pobresa superior als homes, tot i que, al llarg del període de crisi, les diferències han anat disminuint (CTESC, 2013). Durant la crisi, entre la població de 65 anys i més ha disminuït en 19 punts percentuals per les raons anteriorment exposades, referides als seus ingressos més estables, mentre que entre els infants ha augmentat considerablement, fins a situar-se uns 9 punts percentuals per sobre de la mitjana.

La pobresa infantil és una de les dades més preocupants de la situació actual i de futur, ja que implica uns costos socials en la reactivació del desenvolupament social i econòmic del país a mitjà i a llarg termini. La pobresa infantil està directament relacionada amb la situació laboral dels pares i amb la composició de la llar. En aquesta línia, destaca el risc de pobresa pel seu elevat nivell entre les llars amb dos adults i amb tres o més fills al seu càrrec (d'un 61,6%, quan abans de la crisi no arribava al 40%).

La població d'origen estranger ja era un dels col·lectius especialment afectats pel risc de pobresa, però ho és més ara com a conseqüència de la crisi. El risc de pobresa entre la població immigrant gairebé quadruplica el de la població autòctona. Entre la població estrangera, a més a més, cal afegir el risc d'exclusió social atesa la seva situació en el país. Als que ja es troben en situació irregular s'hi han de sumar aquelles persones que, per falta de treball, poden perdre el dret de residència, és a dir, d'una situació legal poden passar a una d'irregular, amb les repercussions evidents que aquest fet pot tenir.

Tanmateix, altres col·lectius, com les persones amb baixos nivells de formació, les persones separades o divorciades, i les persones amb un mal estat de salut, també s'inclouen entre els més vulnerables de la ciutadania catalana.

El conjunt de transferències socials tenen un impacte menor en la reducció del risc de pobresa a Catalunya respecte de la mitjana de la UE27. En aquest cas, es dona la circumstància que, abans de les transferències, el percentatge de població en risc de pobresa era superior al conjunt de la UE que a Catalunya. Aquesta diferència s'ha anat reduint amb el pas dels anys a mesura que la crisi s'ha anat allargant, mentre que, després de les transferències, aquest percentatge és menor en el context europeu (16%, aproximadament, durant tot el període). D'aquest fet podem extraure'n dues valoracions: la primera és que, partint d'una situació inicial millor a Catalunya, els efectes de les prestacions són menors; i la segona és que les prestacions socials en el conjunt europeu mantenen la taxa de risc de la pobresa en el mateix nivell, mentre que a Catalunya no n'eviten l'augment, pel procés de deteriorament d'aquest sistema de transferències.

Quant a l'eficàcia de les transferències socials per reduir el risc de pobresa, l'impacte és més elevat entre la població de 65 anys i més, fet que posa de manifest la importància de les pensions com a font d'ingressos per a aquest col·lectiu de població. D'altra banda, prestacions com la de desocupació i altres de protecció a les famílies no tenen eficàcia a l'hora de reduir el risc de pobresa, que afecta molt especialment els infants.

Sobre la intensitat del treball a la llar i els deficients resultats que reflecteix la seva evolució, cal destacar que els països de la UE27 mostren millors resultats que Catalunya, diferència que posa de manifest que la crisi no ha tingut uns efectes tan negatius sobre l'ocupació a la UE27 en general. Espanya (amb Catalunya inclosa), Letònia i Estònia són els països que registren un increment més elevat de les persones que viuen en llars amb una intensitat del treball molt baixa.

El nombre de llars en què totes les persones en edat activa estan aturades a Catalunya ha crescut ininterrompudament al llarg dels anys de crisi, en passar de 76.100 l'any 2008 a 352.200 l'any 2012, dada que suposa un increment superior al 300%.

La durada de la crisi, juntament amb la política de contracció de la despesa social i la pèrdua d'eficàcia del sistema de prestacions socials, entre les quals hi ha la de desocupació, està abocant moltes llars a situacions de risc de pobresa difícilment reconduïbles.

Finalment, sobre la privació material severa, la disminució de la capacitat adquisitiva ha tingut efectes sobre les llars catalanes que s'han traduït en privacions a l'hora de satisfer algunes necessitats bàsiques. L'any 2012, el 7,4% de les llars es trobaven en aquesta situació, davant l'1,6% de l'any 2008. En aquest sentit, a Catalunya es mostren resultats millors respecte al conjunt de la UE27, fet que posa de manifest que, contràriament al conjunt europeu, a Catalunya, com al conjunt de l'Estat espanyol, hi ha taxes de risc de pobresa més elevades i nivells de privació material relativament més baixos.

Quant a les privacions que les llars manifesten tenir de forma més severa, l'any 2012 destaquen, molt significativament respecte de la resta, la manca de capacitat de fer-se càrrec de despeses imprevistes (40,6%) i la impossibilitat de fer vacances almenys una setmana a l'any (40,9%). Entre la resta, les que més han augmentat són la impossibilitat de menjar carn, pollastre o peix almenys cada dos dies i la impossibilitat de disposar de telèfon. Les menys representatives són la no disponibilitat de televisor i rentadora. També han augmentat les situacions en què no es poden mantenir els habitatges a temperatura adequada, mentre que han disminuït les situacions de retard en els pagaments relacionats amb l'habitatge.

3.1.2. Renda Mínima d'Inserció²¹

Des dels inicis de la crisi s'ha produït un augment dels expedients de la RMI com a conseqüència, principalment, de la destrucció d'ocupació. La RMI és el darrer esglaó del sistema de protecció a Catalunya un cop s'han esgotat altres prestacions i els subsidis d'atur. Per aquesta raó, el perfil de les persones perceptores de la prestació ha anat canviant, ja que el motiu laboral ha augmentat com a principal problemàtica dels expedients.

L'any 2011, es procedeix a la reforma de la prestació amb la restricció dels criteris d'accés. L'any 2012 se n'elimina el caràcter universal i garantit i s'estableix que s'han de tenir en compte les disponibilitats pressupostàries per aprovar les sol·licituds.

Com s'observa en la taula 5, l'any 2012 el nombre d'expedients continua baixant per segon any consecutiu.

²¹ La RMI és una prestació assistencial de tipus econòmic que té com a finalitat el desenvolupament coordinat de les accions destinades a ajudar les persones que no disposen dels mitjans econòmics suficients per atendre les necessitats essencials de la vida en la nostra societat, mentre es preparen per a la inserció o reinserció social i laboral (CTESC, 2012). Les dades utilitzades en aquest apartat s'han extret de la darrera memòria del CTESC.

TAULA 5. NOMBRE D'EXPEDIENTS VIGENTS I IMPORTS MITJANS
MENSUALS DE LA RMI. CATALUNYA, 2008-2012

Any	2008	2009	2010	2011	2012
Expedients	13.708	22.068	30.284	24.765	23.123
% variació		60,7	37,2	-18,2	-6,6
Imports	483	497	507	470	451
% variació		2,9	2,1	-7,3	-4,0

Font: elaboració pròpia a partir del Ctesc

L'any 2009 es va produir un augment molt important en el nombre d'expedients, que es va reduir l'any 2011 a causa dels canvis normatius.

A finals de l'any 2012, la majoria dels expedients tenien menys de 4 anys d'antiguitat, dada de la qual es dedueix que la cronificació de la prestació no es dona en la majoria dels casos i que els casos de cronificació deuen ser de difícil inserció per situacions d'exclusió social severa (CTESC, 2013). També es posa de manifest que en el darrer any són pocs els expedients que s'incorporen al programa, com a conseqüència de les restriccions dels criteris imposats per a l'accés a la prestació i per la reducció de la partida pressupostària destinada a la RMI.

La quantia mitjana mensual de la RMI corresponent a l'any 2012 se situa en 451 €/mes, xifra que suposa una disminució del 4% respecte a l'any anterior. Aquesta quantia també baixa per segon any consecutiu a causa de les modificacions normatives, que suposen un reajustament a la baixa de les quanties de les prestacions que se situaven per sobre del salari mínim interprofessional²².

Pel que fa al perfil de les persones perceptores de la RMI, la majoria són dones, mentre que, per edats, el nombre més significatiu correspon a les persones que tenen entre 36 i 45 anys. El 40%, aproximadament, tenen nacionalitat estrangera, amb edats inferiors respecte de la població autòctona. Hi ha un domini de la població masculina respecte de la femenina. Les persones soles són la tipologia més nombrosa, seguida dels nuclis familiars —entre els quals els més importants són els que tenen dos fills/es menors a càrrec— i de les famílies monoparentals.

Respecte de les problemàtiques citades en les sol·licituds, en la majoria dels casos s'ha registrat una sola problemàtica; en una quarta part se n'han citat dues, i en un 4,5% dels casos, tres. El motiu laboral és el més present tant en els casos amb una sola problemàtica com en la resta, i s'acostuma a citar com la principal problemàtica. Des de la reforma de l'any 2011, el motiu laboral per si sol no pot ser la causa de sol·licitud de la RMI si no va acompanyat d'una altra problemàtica afegida. El segon motiu que més s'addueix és el de la monoparentalitat. La salut i la immigració són els altres dos motius que més consten en els expedients.

²² Com s'ha pogut veure en el capítol anterior, per a l'any 2014 la quantia d'aquesta prestació és de 423,7 euros al mes, és a dir, la disminució de la quantia ha continuat respecte als anys anteriors.

3.1.3 Serveis Socials Bàsics²³

Els serveis socials bàsics són la porta d'entrada al sistema públic de serveis socials i són accessibles per a tota la població.

El servei bàsic d'atenció social és la seva prestació principal, i inclou les funcions de detecció, diagnòstic, tractament i prevenció de les situacions de necessitat en què es trobin o es puguin trobar persones i famílies, especialment si pateixen situació de risc o d'exclusió social.

L'any 2012 hi havia a Catalunya 2.340 persones professionals dels serveis bàsics (18 menys que l'any anterior), de les quals 1.443 són treballadors/es socials (61,6%) i 897 són educadors/es socials (38,4%). Per a aquest mateix any hi havia 2,9 treballadors/es socials i 1,8 educadors/es socials per cada 15.000 habitants, de manera que encara no es compleix la previsió de la Llei 12/2007, de Serveis Socials, que estableix que les àrees bàsiques han de tenir una dotació de tres diplomats/des en treball social i dos diplomats/des en educació social per cada 15.000 habitants. Aquesta disminució en el nombre de professionals de l'any 2012 no es representativa de la tendència dels darrers anys, amb increments significativament superiors, i és conseqüència de la política de retallades en la despesa pública per part de l'Administració catalana. A més, el nombre dels i les professionals dels serveis bàsics no ha augmentat d'una manera tan important com ho ha fet la seva activitat.

L'any 2012, el 12,6% de la població catalana ha estat atesa pels serveis socials bàsics, dada que suposa 957.377 persones usuàries, amb un increment del 2,9% respecte a l'any 2011, inferior al dels anys anteriors. Entre l'any 2006 i el 2012, l'increment de persones usuàries ha estat del 24,7% —l'any 2006 representaven un 10,7% de la població i el 2012, com dèiem, un 12,6%.

El nombre d'expedients familiars el 2012 ha estat de 480.723, xifra que suposa un increment del 8,2% respecte a l'any anterior, després d'augment del 39,5% l'any 2009 i del 21,5% l'any 2010.

Aquest mateix any, els serveis bàsics d'atenció social van desenvolupar 4.016.291 actuacions, amb un augment del 10,8% respecte a l'any anterior. El fet que el nombre d'actuacions s'hagi incrementat progressivament des del 2000 fins al 2010, fins a gairebé quintuplicar-se (de 796.088 a 4.016.291), mostra l'augment de les necessitats socials en el període. L'any en què s'observa un increment interanual més elevat és el 2007 (del 31,3%), moment en què es va iniciar la crisi econòmica.

En aquests anys, les accions que més han crescut en termes relatius han estat les prestacions econòmiques. Si s'analitza l'evolució de les problemàtiques ateses des de l'inici de la crisi econòmica, s'observa que les que més han augmentat en termes relatius han estat les laborals (el 115,4%), seguides de les econòmiques (el 85,8%) i de les relacionades amb l'habitatge (el 72,4%).

²³ Les dades utilitzades en aquest apartat s'han extret de la darrera memòria del CTESC.

3.2. La manca de cohesió social a Lleida²⁴

3.2.1. Distribució de la renda, pobresa i exclusió social

Distribució de la renda

La renda mitjana de les llars, l'any 2011, a la província de Lleida va ser de 25.101,35 euros anuals, un 95% de la mitjana catalana. Això ens indica que el poder adquisitiu de la població lleidatana és, en conjunt, inferior al del global de la societat catalana.

L'índex de Gini és del 0,38, superior en 0,07 respecte a l'índex català, mentre que l'indicador S80/20 és molt més elevat a Lleida, del 12,05, davant del 5,33 de Catalunya. Això ens mostra que, a més, la distribució de rendes al territori lleidatà és més desigual respecte al conjunt català, ja que el 20% de la població amb nivell econòmic més elevat obté rendes 12,05 vegades més altes que el 20% de la població amb els nivells més baixos, mentre que per al conjunt català és de 5,3 vegades més. L'ECVHP²⁵ no ofereix l'indicador S90/10 desagregat per províncies, que ens aniria bé per copsar si, a més, la concentració de rendes per part de la població que obté les més elevades és encara més gran, com passa al conjunt de Catalunya.

Risc de pobresa i exclusió social

L'indicador AROPE per a la província de Lleida l'any 2011 va ser del 27,9%, lleugerament superior al del conjunt de Catalunya (26,7%).

TAULA 6. INDICADOR AROPE. LLEIDA, 2011

Territori	Indicador (%)
UE27	24,2
Estat espanyol	27,0
Catalunya	26,7
Lleida	27,9

Font: Elaboració pròpia a partir de l'ECVHP

En la taula 6 es compara aquest indicador amb el de Catalunya. Així, s'observa que el nivell de risc de pobresa i exclusió a Lleida està per sobre del català, és a dir, es constata una situació de major vulnerabilitat entre la població lleidatana.

²⁴ Les dades que es comenten en aquest apartat s'han extret de la darrera ECVHP, que ofereix informació de l'any 2011. No hi ha dades més actualitzades.

²⁵ L'Enquesta de Condicions de Vida i Hàbits de la Població (ECVHP) és una operació estadística quinquenal integrada al Programa Anual d'Actuació Estadística 2011, en desplegament de la Llei del Pla estadístic de Catalunya 2011-2014.

TAULA 7. COMPARATIVA DELS COMPONENTS DE LA TAXA AROPE. LLEIDA, 2011

Component	Catalunya	Lleida
Risc de pobresa	20,5	21,4
Intensitat treball molt baixa	9,1	8,9
Privació material severa	7,2	12,5

Font: Elaboració pròpia a partir de l'ECVH

Comparant els components de la taxa AROPE entre la província de Lleida i el conjunt de Catalunya, s'observen algunes diferències significatives. Una taxa de risc de pobresa econòmica superior, la intensitat del treball molt baixa inferior i, el més rellevant, una privació material severa bastant més elevada (taula 7).

Quant al risc de pobresa, en primer lloc, destacarem que el llindar de pobresa l'any 2011 a la província de Lleida va ser de 8.443,78 euros, superior respecte del conjunt de Catalunya en 427,48 €/any. El fet que el llindar de pobresa sigui més elevat, així com la taxa de risc de pobresa, podria explicar-se pel fet que la distribució de la renda és més desigual. Amb un llindar de pobresa més elevat i amb un nivell de rendes molt baixes per part del col·lectiu que les rep, és més fàcil que un major nombre de persones es trobin per sota d'aquest llindar.

El risc de pobresa afecta amb major intensitat les dones, la població més jove i els desocupats.

Entre la població en risc de pobresa, un 53,1% són dones i la resta, homes. D'altra banda, entre la població infantil (menors de 16 anys) és del 32,3%, superior al de la població de 65 anys i més, que és del 23,7%. En el cas de la població compresa entre els 16 i els 65 anys, aquesta taxa se situa per sota de la total.

En la taula 8 es mostra la taxa de risc de pobresa de la població en relació amb la seva activitat. S'observa la importància que suposa tenir una ocupació, així com el fet de ser pensionista jubilat, ja que les altres situacions reflecteixen nivells de pobresa molt elevats. La població desocupada lleidatana té una taxa de risc de pobresa del 42,3%, percentatge que posa de manifest dues circumstàncies: d'una banda, la baixa cobertura social,²⁶ i, de l'altra, la manca d'eficàcia d'aquesta, ja que, en la majoria dels casos, les prestacions d'atur i altres de complementàries atorguen uns nivells de renda molt baixos que no impedeixen la pobresa econòmica de bona part de la població que les percep. Crida l'atenció que fins i tot entre els ocupats, un 13,4% es troben per sota del llindar de la pobresa, fet que indica la precarietat laboral de bona part dels treballadors i treballadores de la província. Les contractacions temporals, els treballs a temps parcial i els baixos nivells salarials aboquen moltes persones a la pobresa econòmica tot i treballar.

²⁶ Dades recents referides al mes d'abril de 2014 extretes del Servei d'Ocupació Pública Estatal (SEPE, per les seves sigles en castellà) revelen que el 34,3% dels lleidatans i lleidatanes que no tenen una feina tampoc cobren cap prestació d'atur. Són un total de 9.764 persones, tres vegades més que en el mateix mes de l'any 2008 (Segre, 25 de juny de 2014).

TAULA 8. RISC DE POBRESA I ACTIVITAT. LLEIDA, 2011

Situació	Risc de pobresa (%)
Ocupats	13,4
Desocupats	42,3
Jubilats	16,9
Altres inactius	32,0
Total	21,4

Font: Elaboració pròpia a partir de l'ECVH

Malgrat tot, la intensitat del treball molt baixa a la província de Lleida és menys important que al conjunt de Catalunya, fet que posa de manifest que la situació laboral s'ha anat deteriorant molt durant els darrers anys, però en altres territoris de la geografia catalana més que a Lleida. Els efectes de la crisi en l'ocupació a Lleida tornen a abordar-se més endavant.

Pel que fa a les privacions materials, la situació a la província de Lleida reflecteix un panorama més desolador que al conjunt de Catalunya. Això podria ser una mostra que els nivells de renda baixa són molt baixos i que el poder adquisitiu d'aquestes rendes és més limitat, fet que comporta que les famílies es vegin molt condicionades a l'hora de satisfer bona part de les seves necessitats més bàsiques. Per al conjunt de Lleida, un 12,5% de la població es troba dins la categoria de *privació material severa*. En la taula 9 s'observa quines són les privacions més significatives. Un 32,9% de les famílies manifesten que tenen dificultats a l'hora de fer front a les despeses imprevistes de la llar i un 31,4%, que no poden gaudir ni d'una setmana de vacances a l'any.

TAULA 9. PRIVACIONS DE LES FAMÍLIES. LLEIDA, 2011

Privació	%
Fer front a les despeses imprevistes	32,9
Anar de vacances 1 setmana a l'any	31,4
Retard en el pagament de despeses relacionades amb la llar	14,4
Menjar carn, pollastre o peix almenys tres vegades per setmana	5,2
Mantenir la llar a una temperatura adequada	10,5
Disposar de cotxe	10,7
Total	100,0

Font: Elaboració pròpia a partir de l'ECVH

Així mateix, el retard en el pagament de despeses relacionades amb la llar afecta un 14,4% de les famílies, fenomen que amb l'actual crisi ha augmentat significativament. Un dels problemes que han sorgit de forma més intensa està relacionat amb les despeses de la llar, principalment les derivades de les hipoteques i els lloguers. Igualment, el finançament de les despeses per als subministraments s'ha anat convertint en una de les majors demandes de la població econòmicament pobre que acudeix als serveis socials.

Els problemes alimentaris afecten un 5,2% de les famílies lleidatanes, és a dir, un grup gens menyspreable de la població lleidatana. Els recursos alimentaris facilitats per entitats del tercer sector afavoreix l'alimentació equilibrada de bona part de les famílies necessitades, tot i que encara hi ha famílies que tenen una dieta poc equilibrada per la falta de recursos econòmics a la seva llar.

Finalment, el 56,1% de les famílies lleidatanes l'any 2011 indicaven que tenien dificultats per arribar a final de mes, i el 30% d'aquestes manifestaven que tenien molta dificultat per arribar-hi.

3.2.2. Evolució del treball²⁷

3.2.2.1. Evolució de l'ocupació en els subsectors econòmics

La crisi econòmica, i en cas espanyol amb el vessant immobiliari, ha comportat un impacte molt negatiu sobre l'ocupació.

En aquest apartat s'analitza l'evolució de l'ocupació a la província de Lleida en el període comprés entre el desembre del 2008 i el desembre del 2013.

La població ocupada ha seguit una dinàmica de retrocés important, amb 23.922 ocupats menys, xifra que representa una reducció del 17,8%. Aquest percentatge sobrepassa en 5,2 punts la mitjana de Catalunya, del -12,6%, que significa unes quatre-centes mil ocupacions menys.

La informació de la població ocupada és l'agregació de dues variables: els treballadors autònoms i els treballadors assalariats. Fem aquesta diferenciació perquè a la província de Lleida és molt significativa la representativitat del treball autònom, com ho demostra el fet que, l'any 2013, el 25,4% de les persones ocupades estaven afiliades al règim especial de treballadors autònoms. A les comarques de muntanya, aquesta proporció és més elevada, com al Pallars Sobirà, on ascendeix al 30,9% dels ocupats.

3.2.2.2. Treballadors autònoms

El nombre de treballadors autònoms entre els anys 2008 i 2013 s'ha reduït en 5.953 persones, un 13,1% menys, de manera que va acabar l'any 2013 amb 39.571 treballadors. Aquest percentatge sobrepassa la mitjana catalana (-9,6%) en 3,5 punts percentuals.

²⁷ La informació estadística utilitzada correspon a dades publicades pel departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat de Catalunya, i es refereixen a cotitzants a la Seguretat Social.

En la majoria de subsectors (47) s'ha produït una reducció del nombre de treballadors autònoms (6.627 persones menys), però hi ha un grup de subsectors (31) en què n'ha augmentat el nombre (674 persones més).

Dins dels subsectors en què s'ha reduït el nombre de treballadors autònoms destaquen, sobretot, tres, que representen el 58,2% del total de la reducció: activitats especialitzades de construcció, amb -1.454 autònoms (21,9% del total), que representen un 29,4% de la reducció en el subsector; agricultura, ramaderia i pesca, amb -1.322 autònoms (19,9% del total), que representen una reducció de l'11,5% en el subsector, i construcció d'immobles amb -1.088 autònoms (16,4% del total), que representen un 45% de la reducció en el subsector.

Per una altra banda, hi ha el grup de subsectors que han vist augmentar el nombre de treballadors autònoms. Dins d'aquest destaca, sobretot, el subsector d'activitats sanitàries, que s'ha incrementat en 174 autònoms (25,4% del total), que representen un 34,6% d'augment en el subsector. A una certa distància els segueixen els subsectors d'activitats administratives d'oficina, amb 93 autònoms (13,8% del total), que representen el 56,7% d'augment en el subsector, i educació, amb 90 autònoms (13,4% del total), que representen un 15,5% d'augment en el subsector. Aquests tres subsectors aglutinen el 52,6% del total dels 674 treballadors autònoms que s'han incorporat a aquests grups.

TAULA 10. EVOLUCIÓ DEL NOMBRE DE TREBALLADORS
AUTÒNOMS PER ACTIVITATS ECONÒMIQUES. LLEIDA, 2008-2013

Activitats econòmiques en què ha disminuït el nombre de treballadors autònoms	2.008	2.013	% variació	Diferencial	Distribució
Activitats especialitzades construcció	4.938	3.484	-29,4%	- 1.454	21,9%
Agricultura, ramaderia i caça	11.447	10.125	-11,5%	- 1.322	19,9%
Construcció d'immobles	2.385	1.197	-45,6%	- 1.088	16,4%
Resta de sectors	22.934	20.271	-4,6%	- 2.763	41,7%
Suma	41.704	35.077	-15,9%	- 6.627	100,0%
Activitats econòmiques en què ha AUGMENTAT el nombre de TREBALLADORS AUTÒNOMS	2.008	2.013	% variació	Diferencial	Distribució
Activitats sanitàries	494	665	34,6%	171	25,4%
Activitats administratives d'oficina	164	257	56,7%	93	13,8%
Educació	580	670	15,5%	90	13,4%
Resta de sectors	2.582	2.902	12,4%	320	47,5%
Suma	3.820	4.494	17,6%	674	100,0%

Font: Generalitat de Catalunya i elaboració pròpia.

3.2.2.3. Treballadors assalariats

De l'anàlisi dels treballadors assalariats cotitzants a la Seguretat Social es desprèn, en primer lloc, que en el període 2008–2013 el nombre ha disminuït en un 13,4% (17.969 persones) i s'ha situat, al desembre del 2013, en un total de 116.155 assalariats. El percentatge de reducció és molt similar al de la mitjana catalana (-13,3%).

L'anàlisi d'aquest apartat també la desdoblem en dos subapartats, el dels subsectors que han vist reduir el nombre de treballadors assalariats i el dels subsectors que l'han vist augmentar.

Entre els subsectors (59) que han vist reduir el nombre de treballadors assalariats (en 21.622 persones) en destaquen, sobretot, dos: construcció d'immobles, amb -4.102 assalariats i una disminució en el subsector del 61,2%, i activitats especialitzades en construcció, amb -3.623 assalariats i una reducció del 49,3% en el subsector. Tots dos subsectors representen el 35,8% de la disminució total. A una certa distància, els segueixen els subsectors de comerç a l'engròs, excepte vehicles a motor, amb -1.098 assalariats i una reducció de l'11,6% per al subsector, i productes minerals no metàl·lics, amb -999 assalariats i una disminució en el subsector del 49,2%. En aquests dos s'ha registrat prop del 10% del total de les reduccions dels subsectors. Per tant, en quatre subsectors s'ha produït el 45,5% del total del decreixement de treballadors assalariats.

TAULA 11. EVOLUCIÓ DELS TREBALLADORS ASSALARIATS
PER ACTIVITATS ECONÒMIQUES. LLEIDA 2008-2013

Activitats econòmiques en què ha disminuït el nombre d'assalariats	2.008	2.013	% variació	Diferencial	Distribució
Construcció d'immobles	6.706	2.604	-61,2%	- 4.102	19,0%
Activitats especialitzades construcció	7.349	3.726	-49,3%	- 3.623	16,8%
Comerç engròs, exc. vehicles motor	9.478	8.380	-11,6%	- 1.098	5,1%
Productes minerals no metàl·lics	2.031	1.032	-49,2%	- 999	4,6%
Resta de sectors	87.861	76.061	-13,4%	-11.800	54,5%
Suma	113.425	91.803	-19,1%	-21.622	100,0%

Activitats econòmiques en què ha augmentat el nombre d'assalariats	2.008	2.013	% variació	Diferencial	Distribució
Activitats administratives d'oficina	580	1.224	111,0%	644	17,6%
Serveis socials amb allotjament	2.997	3.600	20,1%	603	16,5%
Agricultura, ramaderia i caça	1.811	2.375	31,1%	564	15,4%
Educació	5.477	5.956	8,7%	479	13,1%
Resta de sectors	9.834	11.197	13,9%	1.363	37,3%
Suma	20.699	24.352	17,6%	3.653	100,0%

Font: Generalitat de Catalunya i elaboració pròpia

Des d'un vessant més optimista, hi ha un grup de 21 subsectors que han registrat un saldo de creixement positiu en el nombre de treballadors assalariats de 3.653. En aquest grup destaquen, sobretot, quatre subsectors que, conjuntament, representen el 62,6% del total del saldo positiu. Aquests subsectors són: activitats administratives d'oficina, amb 644 assalariats més (17,6% del total), que representen un augment en el subsector del 111%; serveis socials amb allotjament, amb 603 assalariats més (16,5% del total), que representen un augment del 20,1% en el subsector; agricultura, ramaderia i caça, amb 564 assalariats més (15,4% del total), que representen un augment del 31,1% en el subsector, i educació, amb 479 assalariats més (13,1% del total), que representen un augment en el subsector del 8,7%.

3.2.2.4. Atur

La davallada en l'ocupació durant el període analitzat ha provocat un increment d'aproximadament unes 29.500 persones aturades a la província de Lleida.

Per aquest motiu, com es pot observar en la taula 12, la taxa d'atur ha passat del 3,1% a finals de l'any 2007 al 16,1% a finals del 2013, any en què afecta unes 35.700 persones a tot el territori lleidatà.

TAULA 12. TAXA D'ACTIVITAT, TAXA D'OCUPACIÓ I TAXA D'ATUR.
CATALUNYA I LLEIDA, 2008-2013

	Catalunya			Lleida		
IV TRIM. Any	Taxa % d'activitat	Taxa % d'ocupació	Taxa % d'atur	Taxa % d'activitat	Taxa % d'ocupació	Taxa % d'atur
2007	62,8	58,6	6,6	56,8	55,1	3,1
2008	63,3	55,9	11,8	62,2	56,8	8,7
2009	62,2	51,7	17,0	60,5	52,6	13,1
2010	62,9	51,6	18,0	57,6	49,3	14,4
2011	62,5	49,7	20,5	61,3	50,8	17,1
2012	61,8	47,0	23,9	58,6	48,2	17,8
2013	63,0	49,2	21,9	62,7	52,6	16,1

Font: Generalitat de Catalunya i elaboració pròpia.

Comparant aquesta evolució amb la del conjunt català, s'observa com a Catalunya es partia d'una taxa d'atur superior i que, a més, l'augment ha estat molt més significatiu durant tot el període (del 6,6% al 21,9%), circumstància que connecta amb la intensitat del treball molt baixa com a component de la taxa AROPE, que és més reduïda al conjunt del país que a Lleida.

Malgrat tot, hi ha un factor estadístic que cal tenir present i que explica que a la província de Lleida la taxa d'atur sempre sigui més baixa que a la resta de províncies catalanes. La taxa d'atur és un indicador que sorgeix en comparar la població aturada amb la població activa. Com es pot observar a la taula, la taxa d'activitat de Lleida és més baixa que la mitjana de Catalunya, fet que indica que la inactivitat és més elevada, és a dir, el volum de població que no participa del mercat de treball és més alt. Si el nivell d'activitat fos similar al del conjunt català, voldria dir que s'incorporarien al mercat de treball un grup de persones que segurament formarien part de la població aturada, per les dificultats a l'hora de trobar una ocupació en l'actualitat, de manera que aquest col·lectiu també seria superior al que reflecteixen les estadístiques. Comparant les noves variables (població activa al nivell de la de Catalunya i població aturada incrementada per aquest mateix nombre de població), el resultat final seria una taxa d'atur més elevada, propera a la mitjana catalana, de manera que el suposat avantatge que té Lleida pel fet de tenir una taxa d'atur més baixa desapareixeria o, almenys, perdria intensitat. Exemplificant-ho amb dades: amb nivells d'activitat similars als de la mitjana catalana, la taxa d'atur de Lleida l'any 2012 passaria del 17,8% al 22,1%.

Tot i això, el nivell d'atur és elevat. El nombre de persones en edat de treballar i d'estar ocupades i que no ho fan és molt important, i ha augmentat molt en els darrers anys. Aquest fet suposa una desprotecció econòmica i social per a les persones afectades i les seves famílies. Les llars en què, havent-hi persones actives i en edat de treballar, no es perceben ingressos del treball són moltes, motiu pel qual la dependència

respecte a la protecció social és elevada, just en un temps en què aquesta no compleix de forma eficient els objectius per als quals ha estat creada.

3.2.2.5. Contractació

Pel que fa a la contractació que es porta a terme en els darrers anys, les dades referides al 2013 indiquen que, a Lleida, dels 129.031 contractes laborals signats, el 91,8% han estat temporals i la resta, indefinits, mentre que al conjunt de Catalunya, el percentatge dels temporals és del 89,1%. Aquesta circumstància posa de manifest l'elevat nivell de contractació temporal, com ho corrobora la taxa de temporalitat, que, a Catalunya, a finals de l'any 2012, era del 18% dels assalariats, tot i que en anys anteriors a l'actual crisi havia arribat a nivells més elevats (al 24,8% el 2008 i al 29,1% el 2005). Durant la crisi, els primes llocs de treball destruïts van ser els temporals, fet que va provocar la davallada d'aquest nivell. Malgrat tot, com s'ha indicat, entre les noves contractacions domina de nou la temporalitat.

Catalunya i el conjunt de l'Estat espanyol sempre s'han caracteritzat per nivells elevats de temporalitat laboral, que sempre han estat els més alts de la UE27.

La contractació temporal es considera el principal exponent de la precarietat laboral, malgrat que altres condicions de treball, com els contractes a temps parcial, els baixos salaris i la sinistralitat laboral, també en són components. Aquestes circumstàncies, molt presents en les condicions de treball a les terres de Lleida, en particular, i a Catalunya, en general, posen de manifest l'elevada precarietat laboral, així com la insuficient empara econòmica i social que suposa el fet de treballar. A aquesta precarietat s'hi ha d'afegir la precarietat social i personal que comporta l'atur i la inactivitat laboral en general.

3.2.3. Valoració

En termes generals, es pot concloure que, a la província de Lleida, l'obtenció de rendes i la seva distribució dibuixa un panorama més vulnerable que al conjunt de Catalunya pel fet que la renda mitjana de les llars lleidatanes és inferior i que la diferència entre les rendes que rep el 20% de la població més rica i les que rep el 20% amb menys ingressos és més elevada. Per aquest motiu, el poder adquisitiu de la població, en general, és inferior, circumstància que s'accentua en el cas de la població més pobre.

Això fa que la taxa de risc de pobresa sigui més elevada i que el nivell de privació material també sigui superior. Contràriament, la intensitat del treball baixa és menor respecte al conjunt català, dada que indica que, comparativament, la situació laboral és pitjor, en conjunt, a la resta de províncies catalanes, si bé a Lleida els salaris atorguen poders adquisitius més baixos.

Des de la perspectiva de l'ocupació, que és el gran problema de l'actual crisi, a la província de Lleida la destrucció s'ha concentrat en sectors relacionats amb la construcció i l'agricultura, en el cas dels treballadors autònoms, i amb la construcció, el comerç i els productes minerals no metàl·lics, en el cas dels treballadors assalariats, activitats que, en el conjunt de l'estructura productiva lleidatana, van ser molt importants

en els anys anteriors a la crisi. L'atur elevat i les deficients condicions de treball, com la temporalitat laboral, entre d'altres, dificulten encara més les possibilitats de portar una vida digna i suficientment allunyada del risc de pobresa i exclusió social. Aquest panorama apunta a la necessitat de fer accions per aconseguir un canvi en l'estructura productiva del territori si es vol generar nous llocs de treball, que són vitals per poder ajudar a sortir de la pobresa la població lleidatana que es troba en aquesta situació.

Idees clau capítol 3

- Les condicions de vida de la ciutadania han anat empitjorant com a conseqüència de l'impacte de l'actual crisi econòmica i de la pèrdua d'ocupació en la societat catalana.
- La desigualtat en la distribució de la renda ha augmentat. L'Estat espanyol és el segon país de la UE que registra una distribució de la renda més desigual. Catalunya seria el quart (dades del 2012).
- Des de l'inici de la crisi, el risc de pobresa i exclusió social no ha deixat d'augmentar, el perfil de la població afectada ha canviat, la renda mitjana de les llars no ha deixat de caure i la desigualtat en la distribució de la renda s'ha incrementat.
- Les persones de menys de 18 anys són les més afectades pel risc de pobresa i exclusió social (pobresa infantil). També ho són les persones aturades i les llars monoparentals amb fills al seu càrrec.
- L'evolució negativa de la renda mitjana de les llars catalanes ha provocat una disminució en el llindar de pobresa que, a la vegada, ha produït un efecte estadístic pervers, ja que ha situat per sobre del llindar població, com la gent gran, que ha mantingut els seus nivells d'ingressos respecte a la situació anterior a la crisi i que ha perdut poder adquisitiu.
- El sistema de protecció social no aporta les solucions que hauria de proporcionar. El conjunt de les transferències socials tenen un impacte menor en la reducció del risc de pobresa a Catalunya respecte de la mitjana de la UE27. Els efectes de les prestacions són menors a Catalunya.
- La renda mitjana a la província de Lleida va ser el 95% de la mitjana catalana i la distribució de rendes és més desigual.
- El nivell de risc de pobresa econòmica i la privació material és superior a Lleida respecte al conjunt català.
- A la província de Lleida, els nivells de renda baixa són molt baixos, de manera que el seu poder adquisitiu és més limitat.
- Les condicions de treball (temporalitat, temps parcial i baixos salaris) que posen de manifest l'elevada precarietat laboral, així com la precarietat social i personal que suposa l'atur i la inactivitat, aboquen moltes persones a la pobresa.

Capítol 4

El context de la crisi: l'augment de la pobresa

Aquest bloc temàtic serveix per realitzar una contextualització de les diferents comarques. En el primer apartat es fa una pinzellada sobre la visió que tenen les i els professionals del treball social sobre l'impacte de la crisi econòmica en els diferents sectors productius en la seva respectiva comarca. En un segon apartat, es mostra com la inactivitat econòmica ha generat i continua generant pobresa en les famílies. En el tercer es descriu l'impacte de la crisi sobre determinats grups de població que provoca l'adopció d'estratègies de mobilitat interior i exterior. En l'últim apartat s'aborda el nou perfil de les persones i famílies pobres que han acudit als serveis socials manifestant una multiplicitat de demandes difícils de satisfer.

4.1. Impacte de la crisi econòmica en els diferents sectors productius

Un dels trets més significatius de la província de Lleida és la seva heterogeneïtat sociodemogràfica i socioeconòmica, fet que dibuixa diferents escenaris que influeixen tant en les problemàtiques que es presenten com en les estratègies que s'adopten. Tot i així, com veurem, hi ha molts punts en comú que afecten tot el territori.

Segons aquesta heterogeneïtat, podem establir una diferenciació clara entre tres grans àrees geogràfiques: Lleida ciutat, la zona de la plana de Lleida (les Garrigues, la Noguera, el Pla d'Urgell, l'Urgell, la Segarra i el Segrià) i les comarques prepirinenques i pirinenques (l'Alt Urgell, l'Alta Ribagorça, el Pallars Jussà, el Pallars Sobirà, el Solsonès i la Vall d'Aran)²⁸.

²⁸ En l'annex apartat A.6. *Anàlisi de dades* s'indiquen els acrònims per a cadascuna de les comarques i entitats entrevistades.

A la ciutat de Lleida, atès el volum de la seva població, es tracta més de diferències entre barris, perquè cadascun presenta un perfil sociodemogràfic i socioeconòmic diferenciat.

A la nostra zona, el barri del Secà de Sant Pere, no és el mateix que als de Pardinyes i Balàfia, perquè les famílies que viuen en aquests barris, en general, treballaven de forma més autònoma, tenien algun ingrés de nivell mitjà-baix i anaven fent. Al Secà, de les persones que ens vénen n'hi ha molt poques de noves, sempre tractem les mateixes. [...] Hi ha molta xarxa, per exemple a Pardinyes, però la xarxa també s'acaba. La família que ajudava durant un mes o dos pagava el menjador o rebia a dinar a casa seva, però com que la situació es va allargant, i si a més s'està cobrant l'atur, les possibilitats d'ajut també s'acaben. (LLC)

Al barri de la Mariola, pel que fa a aquest aspecte, hi ha dos escoles, que són Magí Morera i Santa Maria de Gardeny, després hi ha Joan XXIII, però ja és diferent [...]. (LLC)

Aquesta situació canvia radicalment a les comarques perquè aquestes es caracteritzen pels trets següents. En primer lloc, per l'existència d'un nombre important de població de més de 65 anys, el 19,1% del total a les comarques de la plana i el 18,2% a les comarques prepirinenques i pirinenques (2011). En segon lloc, perquè hi ha un municipi capçalera de comarca amb un nombre més elevat de població i un pes important dins el territori. Finalment, pel diferent impacte de la crisi sobre les activitats econòmiques que es desenvolupen en les diferents comarques.

Pel que fa al segon punt, en tots els casos es remarca la diferència entre poblacions, el centre semiurbà del territori i la resta de municipis, que conformen diferents realitats.

Tenim 37.249 habitants i Mollerussa sola ja en té 14.959 (2013) [...]. Costa molt de dir unitat a tota la comarca. Cada poble és diferent. Tenim pobles petits de 600-700 habitants, on la problemàtica màxima no és l'atur, la crisi, sinó la presència de la població envellida. Perquè la gent jove ha marxat. [...] En un altre poble, que pot ser de 1.000 habitants, trobem que la majoria de demandes són econòmiques per la situació laboral o de pobresa. Aleshores costa molt referir-se en termes generals a tota la comarca. (PLU)

Dins la comarca hi trobem diferents realitats. Cervera, com a capital, té una realitat molt diferent de la resta de la comarca [...]. (SEG)

Quant a les activitats econòmiques, trobem una gran heterogeneïtat, des de comarques on predomina el sector primari i derivats fins a d'altres on el comerç, l'hostaleria, l'administració pública, etc. tenen també un important pes.

És una comarca rural que es dedica bàsicament al sector primari, les càrniques, la fruita i les cooperatives. (PLU)

A Tàrraga capital és el comerç on realment es nota la crisi econòmica. S'han tancat una gran quantitat de botigues. Les de tota la vida s'han anat mantenint [...]. Els negocis que es van incorporar durant l'expansió econòmica eren nous, obrien i tancaven. (URG)

Els serveis, poc, perquè a Balaguer mai s'ha promocionat el tema turístic, [...]. El que sí que hi ha és molta restauració, però a escala local; la gent que consumeix als bars és

local. [...] Hi ha molt negoci familiar, que viu com pot, [...] la majoria de gent viu de l'agricultura, en pobles molt petits. (NOG)

A les Garrigues, la demanda de treballadors es produeix principalment “a l'estiu, que és quan hi ha la recollida de la fruita; normalment està més tranquil pel que fa a les demandes. Al novembre ja hi ha l'aclariment de les olives, o s'esporga, i la gent ja té més oportunitats de feina. Als altres pobles potser passa una mica al revés.” (GAR)

Les comarques prepirinenques i pirinenques es caracteritzen per: a) ser molt menys poblades que les altres, amb una població molt dispersa i envellida; b) l'existència igualment de nuclis de població de “referència” (si bé més petits que els de la Plana) i diferenciats de la resta; i per c) tenir una activitat econòmica molt lligada al turisme, l'hostaleria i derivats.

Pel que fa al primer i segon punt, s'evidencia que hi ha menys habitants; alhora, la dispersió i l'elevat grau d'envelliment de la població són un denominador comú, així com l'allunyament respecte als nuclis importants de població. Igualment, es posen de manifest les diferències que s'estableixen entre els nuclis de més població i els més petits.

Som un territori molt petit. Com a molt s'arriba a 10.000 persones tot l'any. I com a territori amb característiques de comarca d'alta muntanya, som lluny de qualsevol punt on hi hagi realment servei. [...] Tenim nuclis de població aïllats i la població bàsicament es concentra a Vielha, Les, Bossost i Salardú. [...] Els serveis estan centralitzats a Vielha, tot i que fem dependències a municipis, als principals nuclis per a qualsevol cosa, però hi ha l'hàbit que la gent baixi a Vielha. [...] No hi ha gaire poble petit, però el que sí que hi ha són nuclis amb gent envellida. (VAR)

Al Pallars Sobirà, segons l'Idescat, hi ha 7.330 habitants (2013). Però no és real, perquè en aquesta comarca hi ha molta població empadronada que resideix fora, [...] També hem de dir que hi ha gent que hi viu i no hi està empadronada, però són els menys. Hi ha també molta gent gran que a l'hivern marxa a la capital, Lleida o Barcelona. Marxen dels pobles petits com Sort o Esterri, que són dels més grans de la vall, i no tornen a pujar fins al mesos de març o abril. (PSO)

És una comarca (el Solsonès) que és al Prepirineu, és una comarca molt curiosa perquè hi ha només dos nuclis de població, Solsona i Sant Llorenç de Morunys, i això vol dir que tota l'altra població està distribuïda en masies. El nucli està escampat i és quasi d'itinerris únics [...]. Solsona té 9.188 habitants i la comarca 13.621 (2013). (SOL)

Pel que fa a l'activitat econòmica, es basa principalment en el turisme i l'hostaleria, encara que també existeix indústria i activitats agrícoles i ramaderes. Cal incidir també en el fet que, especialment en el cas del turisme i derivats, en alguna comarca hi ha una forta estacionalitat.

Bé, i després la temporada d'hivern, en què, tot i que continua sent un puntal fort pel que fa a serveis, hem passat de persones que vivien només treballant a l'hivern i que amb això podien viure la resta d'any, sobretot persones de mitjana edat, a una contractació en què només pots treballar en les èpoques punteres, com la Puríssima, Nadal, Setmana Santa i algun pont. (VAR)

L'impacte sobre els locals d'hostaleria i restauració ha estat important, però, de moment, no han hagut de tancar. De bars, no n'ha tancat ni un, tots oberts. Això sí, han reduït personal: s'ho fa el propietari. El bar no ha tancat, però la gent que consumeix són menys i gasten menys. (PSO)

De les empreses que manufacturaven productes electrònics, han plegat Renco, MCI, etc. Empreses del sector de la metal·lúrgia que feien peses per a electrodomèstics. I de tot això, deu quedar una o dues d'aquestes empreses. (SOL)

De manera evident, aquestes diferències entre els territoris poden ajudar a comprendre les possibilitats i les estratègies que la població i les institucions han implementat durant la crisi, però això no invalida el fet que, per sobre d'aquestes diferències sociodemogràfiques i socioeconòmiques, les causes i conseqüències de la crisi siguin molt clares i bastant homogènies en totes les comarques.

Ens estem referint, òbviament, a la davallada del sector de la construcció i de les indústries i serveis auxiliars d'aquest sector, que era el més important arreu. Aquesta davallada ha provocat un increment molt gran d'atur.

(Al Pallars Jussà) (l)la crisi ha comportat el tancament de moltes empreses privades. De la construcció, moltes han tancat, o el propietari s'ha quedat amb un parell de treballadors o així. [...] Sí que ha tancat una empresa de construcció que donava feina a molta gent, i això ha fet que la gent redueixi les compres; els altres serveis també s'han vist afectats per la roda. Hi ha botigues que han tingut una baixa important de treballadors. (PJU)

El sector industrial i el de la construcció són els més rellevants. L'industrial ja es va ressentir abans de la crisi amb algunes deslocalitzacions; per tant ja arrossegàvem aquesta situació d'atur més elevat. (SEG)

En general, el sector de la construcció és el més afectat. [...] (L)es petites i mitjanes empreses del sector de la construcció han anat davallant i veus que la majoria de persones que ens arriben treballaven a la construcció. També arriben treballadors autònoms que tenien feines relacionades amb la construcció. Gent que depenia de la construcció, com fusteria, electricitat, pintura, etcètera. Tot el que hi anava lligat, i les empreses que ja existien i continuen existint han reduït plantilles. Ara ja no es fan hores extra. (URG)

Aquí fa uns anys no hi havia atur. Què ha passat? Doncs que la comarca (Alta Ribagorça) ha patit el que ha patit tothom, però d'una manera important, perquè en ser la construcció el principal motor de l'economia i en fer una davallada tan seriosa a partir de l'any 2009... [...] Va ser com una ona, l'epicentre és a les zones més urbanes, i després va anar arribant a les zones rurals, [...] Amb la construcció s'han enfonsat empreses de totes mides. (ARI)

Indústries que han anat tancant o reduint. Electricistes, paletes, etcètera. Tot el que està vinculat a la construcció. Molts dels aturats són treballadors de la construcció. (GAR)

Però, a més de la construcció, també s'ha donat una caiguda de sectors que, en el si de cada comarca, com hem vist, suposaven activitats econòmiques molt importants.

[...] Aleshores teníem Prefabricats Pujol, que ara està amb un ERO, i el 50% de treballadors a l'atur. Això ha fet augmentar molt la població aturada perquè hi havia molta gent

que hi treballava. La majoria de famílies treballaven allí i, per tant, ha repercutit de forma important sobre les famílies. (PLU)

Una altra empresa històrica important és la d'El Castillo, que és de Puleva, que va fent, però tampoc no contracta gaire gent. Té treballadors fixos, no era com una Nufri. (PLU)

El sector turístic continua allí. De fet, hi ha el romànic de la Vall de Boí, que, quan el van nomenar patrimoni de la humanitat, va generar durant aquells anys una injecció d'ingressos que va servir per millorar els nuclis, accions que van fer des de la Vall de Boí. [...] Aquest complex s'ha afegit a tot el crac econòmic de la comarca. (ARI)

De la ramaderia se n'havia viscut molt, però va baixar fa molt temps. Indústria, n'hi ha molt poca, només hi ha Taurus i la Cooperativa del Cadí. (AUR)

Una especificitat pròpia de Tremp, i dels pobles del voltant, és que tenen ubicada l'Acadèmia de Suboficials. Aquesta Acadèmia durant dècades ha anat concentrant un volum important de l'activitat econòmica del territori. Ara està pendent del seu possible tancament, i ha reduït significativament les seves relacions econòmiques amb les diferents empreses de l'entorn i el volum de persones contractades.

A l'Acadèmia de Suboficials sí que hi havia treballat molta gent, famílies senceres que treballaven allí, i de sobte sense feina i sense cobrar l'atur. Encara que no ha tancat l'empresa, ha fet reestructuracions molt importants. Potser els dos membres de la família treballaven allí, o potser a la família n'hi havia un i l'altre no treballava... igualment ha repercutit.[...] Després hi ha empreses que estan funcionant, però algunes fan impagaments de nòmines, famílies que estan treballant però no reben ingressos i no saben com s'acabarà aquesta situació. (PJU)

Hi ha comarques, com el Pallars Sobirà i el Solsonès, on el sector econòmic destacat és, sobretot, el turisme. Aquest sector,

ha notat la davallada de turistes. És que hi ha la idea que, tot i la crisi, la gent surt i es gasta els diners. Han canviat els hàbits del turista, això fa que la gent consumeixi menys: en lloc d'una setmana pugen dos dies i punt. Si vénen un dia, s'emporten l'entrepà i la cantimplora. Les estades són més curtes i potser s'han perllongat al llarg de tot l'any, ja que de vegades eren marcades en punts concrets. Abans venien per la Setmana Santa, per la quinzena d'agost i al Nadal estava ple; ara no. (PSO)

El turisme no ha caigut tant (malgrat la crisi). El turisme és una font d'ingressos i realment estant venint més turistes que en anys anteriors. Hi ha la temporada d'esquí durant tota la temporada d'hivern i molta segona residència, a Sant Llorenç. [...] Aquest estiu (2013) el turisme deien que havia pujat un 30% més que altres anys. [...] La comarca està mirant diferents activitats econòmiques i una és el turisme, que estava molt poc desenvolupat, aquí, i és una comarca turística. [...] Ara hi ha moltes masies de turisme rural, hi ha el càmping, hi ha molts allotjaments. (SOL)

4.1.1. L'agricultura i la contractació en origen

La contractació en origen va ser un sistema que es va utilitzar per contractar mà d'obra en els països d'origen. Principalment, servia per cobrir les necessitats de treballadors que tenia el sector agrari en l'època de màxim creixement econòmic. La principal peculiaritat d'aquest sistema era que el treballador, una vegada finalitzada la feina (el contracte laboral), retornava al seu país fins a la propera campanya. Així doncs,

la cooperativa i els pagesos [...] de Torres de Segre contracten en origen, ve molta gent de Romania, s'instal·len allà i funciona. La gent es queixa, evidentment, i la demanda que em fan a mi és: "Com és que no ens contracten a nosaltres, que estem vivint aquí, al poble, i que estem passant gana?" (SGR)

Tradicionalment, la campanya de fruita ha estat un recurs per a la gent d'aquí, tant si ha tingut experiència com si no, però als nostres usuaris de serveis socials els costa anar-hi i fer la feina. No sé per què, però tenim una bossa de gent a qui costa realitzar certs treballs. (PLU)

A les cooperatives els va molt bé tenir aquesta gent que ja vénen cada any, que els tenen ensenyats. Que vénen només a treballar. Que treballen i no donen problemes. (SGR)

Els pagesos contracten la gent que els vénen de fora (que en molts casos ja coneixen d'altres anys), no volen gent del país. En algun cas, m'han dit que els duren quatre dies. A la gent del país li costa treballar a la fruita i el pagès que ha tingut un colombià durant cinc anys, i que cada any li ha funcionat, diu "jo marxo i els deixo sols treballant; si hi ha algun problema, truquen". És clar, aquesta gent els funciona. Aquests et vénen amb data d'entrada i data de sortida. El que agafes d'aquí l'has d'ensenyar i et pot marxar en qualsevol moment, et pot dir "avui no vinc i demà no torno". Com a empresari, l'entens. (URG)

Constatem, doncs, que, a part de la construcció, les diferents indústries ubicades al territori també han patit l'efecte de la crisi. Però altres sectors més característics i arrelats tant a la plana de Lleida (l'agricultura, fonamentalment) com a l'àrea prepirinenca i pirinenca (el turisme i l'hostaleria) igualment pateixen una important davallada. La crisi és una crisi de demanda, ja que la població no disposa de diners per fer despesa, cosa que repercuteix negativament en totes les empreses en què l'activitat principal està focalitzada en el consum final, és a dir, que depenen de la capacitat de compra de la població. L'agricultura, en termes generals, no és capaç d'oferir llocs de treball suficients per ocupar els aturats que presenten les diferents comarques i el sector del turisme i l'hostaleria han vist reduïts tant els períodes d'activitat com el volum de despesa dels consumidors.

4.2. La inactivitat econòmica genera pobresa

Les conseqüències de la crisi en l'activitat dels diferents sectors productius de les comarques que s'han anat descrivint en l'apartat anterior i que han derivat de forma generalitzada en la destrucció de molts llocs de treball i en la dificultat de generar-ne

de nous es tradueixen en un gran volum d'inactivitat per part d'un elevat nombre de persones. Segons dades de l'Idescat, des del quart trimestre del 2007 fins al mateix període del 2013, el nombre de persones aturades a la província de Lleida va augmentar en 29.000 i la taxa d'atur va passar del 3,2% al 16,1%.

Aquest augment de l'atur ha comportat un increment de les situacions de precarietat econòmica i social en moltes de les famílies de les comarques lleidatanes. Per aquest motiu, per part dels serveis socials es posa de manifest la percepció d'un augment real de la pobresa.

Les treballadores socials de la comarca del Segrià comenten que "amb la crisi actual hi ha demandants de serveis socials que el que han fet és aguditzar molt més la situació en què estaven. [...] (En alguns municipis la bombolla immobiliària s'ha notat més que en uns altres) Hi ha municipis amb molt habitatge de nova construcció i ha quedat molt habitatge buit; el lloguer és molt barat, cosa que ha fet que vinguin famílies amb un nivell socioeconòmic bastant baix. (SGR)

A l'Urgell indiquen que "el nombre d'usuaris s'ha incrementat molt, així com el de famílies que vénen. S'han quedat sense feina, han cobrat l'atur, però és clar, després arriba el subsidi i, evidentment, amb un subsidi de 426 € sí que s'ha incrementat molt el nombre d'atencions que fem.(...) Quan fas menció d'anys enrere, una vegada aquí a Tàrrrega, en una taula d'entitats, comentàvem que començava a haver-hi gent que només vivia amb 400 € i tothom es posava les mans al cap. Ara han passat un parell d'anys i dius, quanta gent està vivint amb 400 €? Ja no tenim ni els 400 €, vas veient que ens hem anat ensorrant." (URG)

Davant d'aquestes circumstàncies i el deteriorament en la qualitat de vida de moltes persones, sorgeix la pregunta sobre si els professionals del treball social detecten realment situacions greus de pobresa.

En aquesta línia, a l'Alta Ribagorça comenten que:

De situacions greus extremes, alguna: en teníem una, que ha marxat perquè era insostenible. Una dona amb el problema de violència de gènere, amb tres fills al seu càrrec, estrangera i sense ingressos, ha tornat al seu país. [...] Un nucli, una persona, una família no poden viure dels ajuts d'urgència. Han de menjar cada dia i el Banc dels Aliments no et garanteix l'alimentació completa d'un nucli, i més quan hi ha fills. Aquesta és la situació més complicada que hem tingut i la setmana passada va decidir marxar. [...] Els altres són famílies que dius "com s'ho fan amb un ingrés de 426 €?" i que, a sobre, tenen dos fills. Aquest perfil en l'últim any és el que més ens està arribant. (ARI)

I a les Garrigues, la pobresa "s'ha incrementat molt. Ha desbordat els Serveis Socials, ha desbordat Càritas, Ensenyament... tot." (GAR)

Però, en determinats llocs, principalment del Prepirineu i Pirineu o comarques amb una renda mitjana més alta, si bé s'accepta aquest increment, es té la percepció que la situació no és tan extrema com en altres llocs de la província o de Catalunya.

Havíem parlat de la diferència dels nuclis més urbans respecte als més rurals. Sí que hi ha diferència entre la gent que viu a Tremp, o la Pobla, i la que viu en pobles. La gent

que viu en pobles tenen altres eines, maneres de subsistir diferents i potser no necessiten tant el diner. (PJO)

Als pobles hi ha més suport veïnal i familiar, que et pot recolzar més. Ho compares amb municipis amb més població i potser no tens aquest suport dels veïns. Aquí, el recurs que més oferim, ara mateix, és l'alimentació. Aquí pots fer horts, el veí et pot donar tomàquets, enciams, els productes de l'hort. Potser en una gran ciutat aquest factor no hi és. (PJU)

Una de les qüestions a esbrinar és la referida a la població autòctona, en el sentit de si amb la crisi i amb el deteriorament de les condicions de vida de moltes famílies, l'augment de la pobresa ha afectat moltes famílies originàries de la comarca o si bé segueix sent el col·lectiu de sempre el que marca el perfil de pobresa. A la vegada, interessa conèixer el tipus de problemàtiques que han augmentat i com afecten les famílies.

Al Pla d'Urgell, per exemple, comentaven:

Penso que aquest sector de població que no venia als serveis socials no es coneixia i, arran de la crisi, han vingut puntualment, per exemple, a demanar una beca de menjador, que no n'havien demanat mai, i que amb aquesta petita ajuda els sembla que ja ho tenen solucionat [...]. Simplement el que els sembla és que ha baixat el seu poder adquisitiu, que han perdut diners, i això els dificulta fer front a les despeses de les necessitats que tenen. Es presenten amb aquesta demanda purament econòmica, sense necessitat de cap intervenció social. Nosaltres no som gestors purament d'ajudes econòmiques. Tampoc s'han quedat a serveis socials perquè en aquell moment nosaltres hem valorat que no necessitaven un suport perquè la situació els ha canviat d'un dia per l'altre, una petita ajuda i després ja no han continuat sent usuaris ni els hem vist més, potser perquè han millorat la situació o perquè s'han adaptat més a les seves necessitats o altres canvis. (PLU)

Bàsicament, són famílies amb nens petits. [...] La majoria es troben en aquesta situació per la crisi econòmica. [...] En general, són persones que en el seu moment tenien feina i estem veient que n'hi ha alguns que estan tornant a casa amb els pares, o bé joves que volen marxar de casa i no poden, i que s'està recolzant tota l'economia en la pensió de l'avi o una prestació d'atur. Però, bàsicament, estem parlant de famílies amb nens petits. (SOL)

A l'hora d'identificar el perfil dels usuaris i les principals problemàtiques a resoldre, hi ha grups de població que es veuen afectats per les causes de la situació de manera més greu. En aquesta línia, cal destacar que la situació afecta de manera especial la infància i les seves condicions de vida i de desenvolupament personal.

Els més damnificats de la situació són els nens. D'aquí a un any veurem les conseqüències de tot això. L'alimentació que tenen no és adequada, si és que mengen. Algunes [mares] saben cuinar, però també ens trobem casos en què no en saben i els donem lleties o cigrons i no saben com fer-los. (SGR)

Fins fa un any, per exemple, el fet de no tenir habitatge o viure al carrer era considerat una situació de risc, una necessitat bàsica que havien de tenir els menors. [Ara,] en un moment en què les famílies estan perdent l'habitatge i es queden al carrer, s'admet que

aquests nens puguin viure al carrer, en un magatzem, enmig del desembre, però de forma encoberta. (SGR)

Evidentment que els infants formen part d'una família, i que si els seus pares estan en una situació de problemes i de moltes dificultats econòmiques, ells ho viuen i ho pateixen més. Són les veritables víctimes. (PLU)

La gent gran, en contra del que es podria pensar, no és un col·lectiu que presenti un gran nombre de demandes derivades directament de la crisi, com a conseqüència bàsicament de la seva situació en relació amb la propietat i les seves necessitats (connectades directament amb el seu plantejament vital). El poder adquisitiu que els atorguen les pensions, tot i ser baix, garanteix uns mínims de subsistència que en molts casos pot ser extensible a altres membres de la família, com fills i néts.

De moment estan aguantant. Són gent que ha viscut d'una manera molt manegada, qui més qui menys té una mica d'estalvi. [...] Però la gent gran té una pensioneta de 700 €. [...] Després també tenen habitatges en propietat. Qui més qui menys, hi està bé, tenen el seu hortet. Tenen les seves 4 gallines. Autosuficiència. A més que ja són supervivents a això. [...] La seva cultura és la de l'estalvi, la de no malgastar. "L'hort no el tinc perquè necessiti la tomata per menjar, sinó perquè és una distracció per a mi". (ARI)

Aquesta comarca (Pla d'Urgell) té un volum d'envelliment de la població important (del 18% el 2011, similar al de la mitjana de la província). Alguns tenen la qüestió econòmica resolta i, encara que demanen ajut, no els correspon. També tenim gent gran que no té diners. (PLU)

4.3. La mobilitat de les persones

Pel que fa a la mobilitat de la població, es poden distingir els moviments protagonitzats per la població estrangera respecte als que realitza la població autòctona.

En el primer cas, es tracta d'estratègies de continuïtat en tractar-se de famílies que ja han experimentat el fenomen migratori provocat per la recerca d'un estil de vida millor. La duresa de la crisi està suposant un canvi molt important en les condicions de vida presents i en les expectatives de futur dipositades en les comarques de Lleida. Així, hi ha famílies que prenen decisions d'iniciar un nou període a la recerca de millors possibilitats de treball. Recentment han sortit informes que indiquen el volum important de població immigrada resident a les terres de Lleida que vol marxar a causa de la crisi.²⁹ En aquest sentit, es planteja la voluntat de retorn al país d'origen o bé la intenció d'anar-se'n a un altre país, tot i el sentiment d'integració al territori de la majoria dels afectats.

En el segon cas es tracta d'estratègies de mobilitat interna, de desplaçaments dins del territori català, a la recerca de millors condicions de vida sense descartar, com es posa de manifest en alguns casos, la possibilitat de creuar la frontera. També es prenen decisions com ara tornar al domicili patern com a via de solució ràpida i, en molts

²⁹ "El 84 per cent d'immigrants residents a Lleida vol marxar a causa de la crisi" (*Segre*, 4 de juliol de 2014).

casos, inicialment temporal, davant un panorama gens esperançador pel que fa a les possibilitats de mantenir l'autonomia i la independència econòmica de què es gaudia fins al moment. Les famílies autòctones estan experimentant processos de reagrupament familiar forçat per les circumstàncies.

L'època de creixement econòmic va comportar l'arribada d'un gran volum de persones immigrants provinents de l'Est d'Europa, de l'Àfrica i de Sud-amèrica, ja que hi havia oportunitats de treball i d'assentament estable.

Actualment, la destrucció d'ocupació en sectors on hi havia molta població estrangera, així com el fet que famílies autòctones, com a conseqüència de l'empitjorament de la seva situació econòmica, decideixin no comptar amb persones migrades per fer-se càrrec de les tasques domèstiques i d'atenció a persones dependents, ha provocat una disminució important en les oportunitats d'ocupació del col·lectiu d'estrangers. Per tot plegat, les famílies d'origen forà adopten estratègies de mobilitat per mirar de millorar la seva situació econòmica.

L'època de l'expansió econòmica va significar una arribada important de persones immigrades. Ara, el comportament d'aquesta gent està condicionat a la seva situació legal. Tenen papers o no. Els que tenen papers han optat en alguns casos per anar-se'n a França; en altres, per retornar al seu país d'origen (per després tornar una altra vegada). Els que no tenen papers acostumen a quedar-se a l'espera d'aconseguir-los. (PLU)

Els emigrants que tendeixen a venir són els que fa temps que són per aquí. Són les famílies amb fills: es coneixen les ajudes més bé que nosaltres, els requisits i fins i tot les lleis. [...] (T)'apareixen perquè has de fer els informes d'arrelament. (ARI)

Moltes dones arribaven i trobaven feina cuidant gent gran, per exemple. Després va sorgir l'obligació d'assegurar-les i, com que molta gent no ho volia fer, van haver de marxar. [...] Jo no sé si també seria un punt a tenir en compte que la gent s'ha quedat més a l'atur, que les persones llatines que abans cuidaven i feien hores i hores als domicilis ara ja no les fan. [...] Perquè molts membres de la família que els llogaven s'han quedat a l'atur i ara ja s'ho fan entre ells. [...] Primer retalles el que pots fer tu, per exemple, el servei de neteja. Molta gent que tenia una senyora 1 o 2 dies a la setmana s'ha quedat a l'atur, de manera que això s'ha acabat. Majoritàriament eren persones estrangeres. Això vol dir que entre la construcció i aquest servei domèstic, molts estrangers que havien pogut viure durant anys s'han quedat sense feina. (AUR)

Quant al retorn al país d'origen, és molt difícil establir un patró generalitzat, tot i que els discursos predominants indiquen que tendeixen a no retornar, sobretot si ja existeix un arrelament al territori. Els casos de retorn han estat protagonitzats, principalment, per llatinoamericans.

El que sí que es detecta ara és que la immigració llatinoamericana està fent un retorn massiu al país d'origen. Estan tornant a Colòmbia, l'Argentina, l'Uruguai. Al Brasil també. Marroquins i africans no. Però, en canvi, la família de marroquins i africans hi envien els fills. I la dona també, moltes vegades. (SGR)

A més dels retorns als països d'origen, s'han observat casos en què la família ha tornat a Lleida per les arrels que alguns membres de la unitat familiar ja havien establert

en el territori d'acollida. Es tracta, principalment, d'aquells casos en què els fills i les filles, nascuts a Catalunya o no, s'han integrat en la nostra societat i no poden adaptar-se, o els costa molt fer-ho, al país d'origen dels pares, que no consideren el seu país natal. Tanmateix, les oportunitats de futur, tot i les dificultats presents al nostre país, continuen considerant-se millors que en els països d'origen.

Alguns dels que han marxat, han tornat al cap d'uns mesos, també s'ha de dir. N'hi ha hagut alguns que han marxat al Marroc, a provar, però han retornat. (GAR)

Una de les raons del retorn és la pressió que exerceixen els fills, ja que si els fills han nascut aquí, pressionen els pares per tornar perquè en el país d'origen dels pares se senten desubicats. (PLU)

No marxen, perquè al seu país estarien pitjor. Aquí, si estan malalts, van al metge, els seus fills van a l'escola, són gent que estan criant els seus fills aquí i no volen treure'ls. Prefereixen passar gana a marxar al seu país, on els seus fills no tindrien escolarització. Aquí estan semiexclusos, al seu país és exclusió total. Mal per mal, em quedo aquí. [...] Quan són aquí, tornar al seu país suposa un fracàs; ells no són d'aquí ni d'allà, ja. Sentiment de desplaçat. (CAN)

Famílies amb nens. No és tan fàcil de marxar. Potser famílies soles amb no gaire càrrega familiar han marxat, sobretot estrangers i estrangeres. Fins i tot hi havia bastants estrangers que s'havien donat d'alta als autònoms i aquests són els que estan pitjor pel seu endeutament amb la hisenda pública i la Seguretat Social. (ARI)

Pel que fa a la població autòctona que viu en zones pirinenques, s'observa que s'adopten estratègies de mobilitat cap a França o bé cap a Andorra per la facilitat en el desplaçament i per la breu distància existent. En el primer cas, perquè les oportunitats d'ocupació són millors i, a més, es declara que, en relació amb les prestacions, les condicions que ofereix el país veí també són millors. En el cas d'Andorra, darrerament la mobilitat està molt més limitada pels efectes de la crisi en l'economia andorrana, ja que l'atur hi fa acte de presència de forma molt significativa i es prioritza la contractació de persones residents al Principat.

El que passa, el que sí que és cert, és que, a lo millor per proximitat, empreses de la construcció que estaven treballant aquí han buscat feina també a la vora del país, a França. Hi ha moltes empreses que sí, que han intentat arreglar la seva documentació d'aquí per també poder treballar a França. De fet, han tancat moltes empreses de construcció amb molta gent. També hi havia molts gallecs, però han marxat. Sí, hi havia gent que treballava en aquest sector però ha marxat. (VAL)

El tema d'Andorra s'ha notat d'uns anys cap aquí; permisos de treball ja no en donen (per anar a treballar allà). És la primera vegada que hi ha atur a Andorra; per tant, han d'ocupar les persones residents abans de deixar entrar nous transfronterers. [...] A Andorra, quan porten tres mesos sense treballar, se'ls acaba el permís transfronterer i no el poden renovar. (AUR)

Un tret curiós es dona, per exemple, a la Vall d'Aran, perquè en l'època d'expansió econòmica s'hi van anar instal·lant persones que havien retornat de l'emigració a

Suïssa, amb un perfil professional concret, majoritàriament provenien del sector de la construcció.

(A Suïssa) (t)reballaven a l'obra, a la construcció. Ara tornen cap allà a fer el mateix. Més que res xoca, perquè han muntat el seu bar, han fet la seva vida aquí durant 5 o 6 anys i després, una altra vegada cap allà. Però s'han embarcat en coses que ara no poden assumir i no poden continuar fent el pagament i allà han tornat a trobar la porta oberta. A França també hi ha moltes empreses. [...] Fan l'activitat econòmica allà, però continuen vivint aquí. A la gent els parles de quilòmetres de distància i els és igual anar cap a un cantó o cap a l'altre. "He de recórrer 60 quilòmetres cap aquí o 60 quilòmetres cap allà. Allà tinc feina i aquí no." [...] Són gent que ja hi havia estat, a Suïssa. Van venir aquí, perquè aquí també hi havia el boom de la construcció, i és clar, eren més a prop de casa. Quan de cop s'acaba, diuen, què fem? L'home torna cap allà i es queden aquí la dona i els fills; ell està treballant fora i els envia el que pot estalviar. (VAR)

Encara que cal indicar que aquesta mobilitat no és exclusiva dels territoris fronterers, ja que un tret característic de la mobilitat de la població autòctona és el desplaçament cap a les ciutats.

La gent del poble ha marxat cap a les ciutats i se'ns han quedat els padrins solets, allà, i amb una economia molt reduïda, perquè les terres les porten tercers i ja no reben diners per aquestes terres, perquè ho han de donar tot al mitger que les porta. (SGR)

En un altre sentit, també s'estan produint desplaçaments, ja que s'ha detectat un perfil de població autòctona, principalment d'altres contrades de Catalunya i l'Estat, que arriba a les comarques rurals per qüestions lligades al preu de l'habitatge i el lloguer, amb la idea "mitificada" que els seus problemes econòmics poden solucionar-se amb un canvi de lloc de residència a un territori que perceben més "barat".

Hi ha molta mobilitat, això sí. Hi ha famílies que ja estan acostumades a fer la maleta i marxar cap aquí i cap allà. La raó principal és el preu del lloguer, paguen 100 euros o 100 euros i escaig menys, fins i tot 200 euros menys al mes. (SGR)

El que passa és que als pobles ha vingut molta gent sense cap lligam al poble. Alguns han vingut perquè tenien la casa, són d'allí i tal, però aquests són els menys. El que han vingut és molta gent d'altres llocs, de Barcelona i tal, que han vingut als pobles. Hem trobat algunes famílies que venien de fora que no tenien on *atinar*. De vegades em pregunto com han arribat a aquest poble, perquè quasi no saben ni on és Lleida. Diuen que han buscat l'oferta per Internet, que hi havia una oferta d'una casa molt barata i han vingut a buscar una vida nova. (PLU)

Em deia l'alcalde de Penelles que ell havia notat com en cases que s'estaven tot l'any tan-cades venien famílies de Barcelona, que les estaven ocupant perquè potser s'havien quedat sense feina o no podien pagar i a Penelles tot és millor de preu. Hi ha un nexa invers. Ara, amb el que ha avançat la comunicació i les tecnologies, no és tan important viure en una gran ciutat, abans era més important que ara. Això també està canviant. (CAN)

També es donen retorns a la casa dels progenitors per problemes d'endeutament.

Aquesta nova pobresa que ha aparegut ara sí que és arran de perdre el lloc de treball, en molts casos vinculat a la construcció. Gent molt jove que havia anat a treballar a la construcció i tenia molts ingressos i ara, de cop, no té formació, no pot accedir a una altra feina. A més, aquesta altra feina tampoc hi és, perquè no són zones que tinguin gaire indústria; l'estiu també ha anat bastant malament. [...] Hi ha molta estigmatització, als pobles, prefereixen anar amb els pares... El primer que et diuen quan vénen és: "Això no ho diràs a ningú." (SGR)

Sí, això sí. Et trobes gent que ha hagut d'anar a viure amb els pares perquè ha perdut la casa, la feina i no es pot mantenir. Pares grans que de vegades són pensionistes i que estan mantenint el seu fill, la jove i dos néts. Viuen gràcies als padrins. [...] Parelles que tenen 20 i escaig, 30 i escaig anys, que treballaven ficant parquets, d'electricista, etc. han comprat un pis, perden la feina, l'han de posar a la venda i ningú el vol comprar, i han d'anar a viure una altra vegada a casa del pare i la mare, o gent que depèn de les pensions dels padrins. També hi ha tota aquella gent que ha vingut de fora i no tenen ni els padrins ni els pares, aquí. (GAR)

4.4. Nou perfil de pobre

Per concloure aquest capítol, cal incidir en els principals perfils de pobresa. En aquest sentit, si bé persisteixen situacions de pobresa cronificada, es detecta un nou perfil sorgit de l'actual crisi econòmica i financera.

Una primera consideració és que aquest nou perfil de pobresa es troba molt lligat a la població autòctona —sense menysprear la població estrangera, igualment afectada— que presenta més d'una problemàtica.

Sempre se'ns ha acusat que ajudem més la gent de fora, la immigrant. L'any passat (2013), per primera vegada, vam atendre més gent del país que gent de fora. També hem notat que abans, a la gent que venia li pagaves un ajut de lloguer, o d'aliments, i el problema se solucionava, però ara has de desplegar una cartera de serveis perquè tenen multiproblemàtica. Quan hi havia ocupació ens trobàvem persones que podien estar una temporada sense feina i al cap de poc temps tornaven a treballar; es podia establir una pauta i se'ls deia "t'ajudem 6 mesos i paralitzem l'ajut mentre treballes". Ara les ajudes les hem d'eternitzar. Si nosaltres els tanquem les portes, es queden sense res. (CAN)

A laboral, per exemple, ens ve més gent del país, gent que té experiència laboral; potser fins ara ateníem més gent de tota la vida de serveis socials cronificada, i ara s'han disparat tot tipus de demandes i, per tant, d'ajudes. (CAN)

Potser per les característiques de població hi ha immigració, però si mirem les estadístiques, cicles mensuals, els usuaris serien 50-50. El que sí que ens trobem és que ara en un usuari de serveis socials les problemàtiques són múltiples. Això sí que és veritat. A la capital no existeix tant suport familiar, de manera que s'hi afegeixen més dificultats, ja que potser als pobles queda més diluït o es tapa una mica més. (PLU)

Si bé el perfil "prototípic" podria ser el d'una parella que, com a conseqüència de la crisi, ha perdut la feina, es troba a l'atur, cerca feina però no en troba i els deutes (hipotecaris, etc.) l'han abocat a una situació de precarietat, realment existeixen moltes situacions, en funció de la composició familiar, l'existència de problemàtiques anteriors, l'entorn o el suport de les xarxes familiars i comunitàries de què disposa. Sense poder generalitzar, els discursos tendeixen a indicar que les persones amb una bona xarxa familiar i relacional suporten més bé la situació, un aspecte que es dona més en nuclis de població petits que en entorns semiurbans i urbans.

La qüestió cabdal que es posa de manifest és que, durant el desenvolupament de la crisi, s'han detectat canvis importants en el perfil dels usuaris.

Sí que es va notant. El que passa és que en llocs petits hi ha dos coses, que potser es repeteixen en altres territoris com la Vall d'Aran, i és que hi ha suport familiar i que no hi ha anonimat. Sobretot per a la gent que és de la Vall d'Aran de sempre, fer el pas de venir a un programa d'aliments o de venir a demanar depèn de quin recurs de primera necessitat té manca i sobre el qual no ha trobat resposta. Han d'haver passat ja diferents nivells de suport. [...] Aquest pas ja és l'última esperança. Perquè vénen de situacions familiars d'una solvència econòmica i han caigut en una precarietat important. (VAR)

Això fa pensar que, efectivament, es poden identificar nous perfils d'usuaris com a conseqüència de la crisi econòmica. Es tracta de famílies que abans era impensable que necessitessin l'ajut dels serveis socials i que ara hi recorren, motiu pel qual ha augmentat el nombre d'usuaris del país.

En alguna zona de la comarca del Segrià, el que hi ha és una nova pobresa, que s'ha creat amb els habitatges nous, potser fruit de la planificació urbanística que es va fer; hi ha habitatges molt petits que han fet que vingués gent d'altres zones amb situació de molta precarietat, de manera que s'ha hagut de duplicar l'atenció a la zona. Destaca l'aparició de la nova pobresa en municipis petits, que són municipis que, més o menys, tenien caos puntuals de pobresa; ara sí que hi ha aquesta nova pobresa que hem detectat. (SGR)

En algun municipi hi ha gent vivint en cases unifamiliars que et ve a demanar aliments. Escapen de l'etiqueta que tenia l'usuari de serveis socials: famílies problemàtiques. No, no respon a això. [...] Després hi ha aquesta nova pobresa, que són els que estaven treballant a la construcció (o en algun altre sector), vivint en un pis, i que han esgotat la prestació. [...] Gent que fa uns anys estava en una situació totalment normalitzada, ara són demandants de serveis socials amb un perfil que serveis socials encara no ha cobert, persones amb hipoteques, persones amb deutes, autònoms que no tenen dret a prestació i que de cop et vénen a demanar aliments. (SGR)

Hi ha un perfil que està entrant a serveis socials que mai havíem tingut: persones de 40-45 anys que vénen de la construcció, que han treballat tota la vida, des dels 16 anys. En la seva feina eren especialistes, però no tenen cap tipus d'habilitat per reciclar-se. Se'ls ha acabat l'atur, estan amb el subsidi de 426 €, i no hi ha cap expectativa. Què has de fer amb aquesta persona perquè pugui tornar a entrar al mercat? La comarca s'ha de reorientar d'alguna manera en el terreny econòmic perquè, si no, no hi ha sortida. (ARI)

Sí. Molta població del país. Sol ser gent que en la unitat familiar treballaven tots dos o un dels dos i ara s'han quedat sense feina. Per exemple, entre la gent que treballava a la construcció n'hi havia que guanyaven moltíssims diners. Han fet una davallada increïble,

fins i tot a zero ingressos. [...] La gent que estava pagant una hipoteca s'ha trobat que ara no poden assumir-la; en aquell moment treballaven tots dos i podien assumir-la, ara ja no poden. [...] Tenien sou amb nòmina i amb negre, i a final de mes eren molts diners. [...] Molta gent que s'havia establert com a autònoma i que després tampoc té dret a atur ni a cap ingrés. Ens n'hem trobat molts casos. [...] L'únic que té aquest perfil és que compta amb l'entorn familiar, que econòmicament tampoc és tant, però suficient en coses bàsiques com portar el nen a dinar. Molta gent de fora no té tanta xarxa de suport. (AUR)

Són persones que en el seu moment tenien feina i estem veient que n'hi ha alguns que estan tornant a casa amb els pares, o bé joves que volen marxar de casa i no poden perquè s'està recolzant tota l'economia en la pensió de l'avi o en una prestació d'atur. Però, bàsicament, estem parlant de famílies amb nens petits. [...] El perfil que estem atenent amb la crisi econòmica és el d'una minoria de persones soles, sense suport familiar. La majoria són famílies nuclears. Vénen cada vegada més famílies sense ingressos i que no saps massa de què viuen. (SOL).

Ara hi ha un perfil de gent que entra i que abans no; abans eren gent que anava més o menys treballant i ara vénen perquè no tenen ingressos, ja que han perdut la feina. Abans potser eren més aquella gent que ha estat en marxa, que sempre ha estat amb predisposició, perquè no ha tingut una feina estable, gent que s'ha dedicat a feines com vendre caragols, coses que no estan regulades. Però, a part d'aquests, que encara hi continuen, hi ha entrat un nou segment de població. Podríem considerar-los "nous pobres" com a conseqüència de la crisi i la pèrdua de treball. Perquè anaven fent, amb feina, alguns tenen un perfil bastant semblant als que teníem sempre, però ara s'han tornat a trobar amb la necessitat, una altra vegada, dels serveis socials. Són els primers que han caigut i, a part, n'hi ha de nous. (GAR)

Van sorgint diferents perfils de nous usuaris amb noves necessitats o amb les mateixes, però amb major intensitat:

Ha anat canviant el perfil. Jo fa 10 anys que estic treballant i abans tenies població amb problemàtica social, però la problemàtica econòmica era un factor afegit. Ara s'hauria de definir una mica què és pobresa perquè no podíem parlar en aquell moment de situacions de pobresa. De vegades l'excedent d'aliments era un complement per facilitar la vida a aquestes famílies, ara de vegades, és un dels mitjans fonamentals de subsistència. (PJU)

Hi ha gent que depèn dels excedents alimentaris per tenir accés als aliments; això abans no passava, feia molts anys. (PJU)

Un altre grup que està augmentant amb el tema de la pobresa és el de les persones soles, o parelles fins i tot. De persones soles que tenen una prestació molt baixa en tenim alguna i amb programes d'aliments. Parelles que s'han recompost de nou sense fills a càrrec ni res amb situació precària, cobrant els 426 euros, fins i tot, havent-ho esgotat. És una cosa que va arribant. (PJU)

També hem detectat casos d'unitats unifamiliars que s'han quedat sense feina, que han esgotat l'atur, el subsidi, que no tenen prestacions. El que anys enrere podíem tramitar amb la renda mínima ara ens trobem que no hi poden accedir perquè és un cas laboral, no hi ha factors socials al darrere, i per tant, no tenim eines per poder tramitar una renda mínima. A aquesta persona li pots oferir aliments i poc més. Abans ho tenia solucionat amb una prestació econòmica com era la PIRMI, i ara això no ho tenim. (PJU)

Seria el perfil de família abans normalitzada, feina tots dos, arriben a final de mes, amb total tranquil·litat. I ara, arran de la crisi, s'han quedat, un o tots dos, sense feina, a l'atur, amb càrregues familiars, hipoteques o lloguers, aquest perfil és el que ha aparegut ara. Ens estan venint, últimament molts, que no poden arribar a final de mes, que comencen a generar deutes. (ARI)

De manera molt habitual, quan les famílies acudeixen als serveis socials, no hi van per una sola problemàtica, sinó que a la problemàtica econòmica se n'hi afegeixen d'altres.

La problemàtica econòmica és el primer que surt, però, aleshores, quan vas rasant, van sortint altres problemàtiques que ells ni havien detectat encara. (PSO)

Sí que han arribat, però encara no han arribat tots. Quan una persona es troba en aquesta situació, estem parlant de noves situacions, noves famílies, tipus de família que abans no tenia necessitat perquè tenien més suport en la xarxa familiar, perquè de la família potser un treballava i l'altre no, o els pares. Parlem d'aquests joves que s'han quedat a l'atur. Amb una xarxa familiar hi ha suport. Quan ens arriben a nosaltres, és perquè ho han gastat tot: ja han demanat ajuda als pares, o als padrins, o a la parella i aleshores arriben. Hi ha moltes llars en què encara un dels dos treballa i van fent, però com que aquí no tenim cultura que hi ha uns serveis socials, la gent que no ho coneix o, a més a més, li fa respecte, tota aquesta gent no ha vingut. Però sí que gent que no havia vingut mai, que ha vist que realment ho necessita (estan desesperats) i que no pot abusar dels seus pares, perquè els pares viuen d'una pensió o s'han quedat molt hipotecats, aleshores ve molt angoixada. Estan al límit. (NOG)

Molts dels nous pobres ja tenien problemes abans, però "anaven fent" i ara els costa "anar fent". Per exemple, hi ha moltes persones que confien molt en la campanya d'estiu, i amb això tiraven una mica a l'hivern. Ara això els ha fallat i fa que no puguin ni malviure a l'hivern. Aquests diners no els tenen, són persones que coneixíem abans de la crisi. Estan en una dinàmica de vida així, així. (PLU)

Capítol 5

Viure la pobresa: problemàtiques i accions

En aquest bloc temàtic es pretén mostrar l'impacte de la crisi econòmica sobre el món laboral, que s'ha manifestat, sobretot, en la destrucció de llocs de treball, i com les polítiques de l'Administració pública han anat reduint o deixant a la mínima expressió les prestacions i els ajuts que es donaven a les famílies. Tot plegat ha estat el germen del procés de rebrot de la pobresa a les terres de Lleida, fenomen que ja no era present en la memòria col·lectiva de la nostra societat.

Per introduir el tema, en el primer apartat s'indiquen quins són els problemes econòmics que tenen les famílies davant de la pèrdua del treball i quines són les estratègies que estan adaptant per poder continuar vivint. A continuació, s'indiquen quines són les renúncies i estratègies que les famílies han anat aplicant per reduir les despeses i quins són els canvis que han d'anar introduint en els seus hàbits de consum. En el tercer apartat, es tracta la problemàtica relacionada amb l'habitatge i quins són els recursos i les prestacions que tenen al seu abast les famílies per poder tenir un possible aixopluc. Vinculat amb l'anterior, en l'apartat següent es tracta la problemàtica relacionada amb la pobresa energètica, una qüestió cada vegada més rellevant, ja que es troben en aquesta situació el 10% de les llars espanyoles (més de quatre milions de persones).

En el cinquè apartat es posa de manifest el problema de l'alimentació en la situació actual de les famílies sense recursos i quines són les estratègies de supervivència alimentària que es van dissenyant en les diferents llars, fent esment especial de la problemàtica alimentària dels infants.

En el sisè apartat es mostren quins són els efectes de la pobresa sobre la reestructuració de les famílies i el nou paper que estan tenint les persones d'edat que reben una pensió.

La nova situació de pobresa, que, per a moltes persones, ha tingut efectes nocius sobre les emocions i sobre les relacions entre els membres de la unitat familiar i del seu entorn, són els aspectes tractats en els apartats setè i vuitè.

Les respostes de solidaritat que han donat les diferents comunitats a l'auge de la pobresa són analitzades en l'apartat novè, així com la major sensibilitat i capacitat de reacció que la societat civil està manifestant respecte de la que mostra l'Administració Pública.

L'últim apartat ve a ser un recull de mesures que s'han adoptat per resoldre els diferents problemes als quals s'han d'enfrontar les famílies que es troben en una situació de pobresa.

Una de les conseqüències del sexenni de crisi econòmica en què la societat espanyola, i per tant la lleidatana també, està immersa ha estat el canvi de conceptualització d'algunes paraules. Per exemple, l'expressió "estar malament". Abans de la crisi, quan el creixement del producte interior brut es movia entre el tres i el quatre per cent, una família que accedia al Programa Interdepartamental de la Renda Mínima d'Inserció (PIRMI) es considerava que estava malament, que estava per sota del llindar de pobresa i, per tant, que tenia seriosos problemes.

La crisi econòmica ha provocat, en moltes famílies, la pèrdua d'ocupació o la reducció significativa d'aquesta i, per tant, la reducció o desaparició dels ingressos que comporta l'activitat. Aquest fet ha implicat un augment significatiu de famílies que han de demanar formar part del PIRMI. Aquesta situació ha generat un efecte bastant pervers, que és el de considerar que si una família ha accedit a aquest programa és afortunada, fet que suposa que el llistó de pobresa s'està baixant molt, a la vegada que s'està acceptant la pobresa com a un fet inevitable en la nostra societat. La societat s'està "acostumant" a l'existència de persones pobres i ho comença a trobar "normal" i, en lloc de plantejar-se com es pot combatre, només es pensa en la manera d'escapolir-se del problema. "A la vegada, les persones que han perdut la feina, i que no disposen de recursos, s'estan resignant a la seva sort i es conformen de poder cobrar el subsidi." (SGR)

Per tant, és important insistir en aquesta idea, que el principal motiu pel qual els usuaris acudeixen als serveis socials és que han perdut l'ocupació que tenien, cosa que ha derivat en un deteriorament generalitzat de la situació personal, familiar i social.

Amb motiu del llarg període de recessió econòmica que estem vivint, l'atur de llarga durada ha augmentat moltíssim. Les dades estadístiques mostren que, en l'actualitat, prop del 60% de les persones aturades a Catalunya busquen feina des de fa més d'un any i no en troben, de manera que es tracta de persones que fa temps que estan en situació d'atur i no tenen possibilitats de trobar ocupació. Aquesta situació fa que molts treballadors i treballadores hagin perdut el dret a rebre les prestacions d'atur.³⁰ Els serveis socials posen de manifest que se n'estan detectant molts casos i que les possibilitats de reconduir-los són molt reduïdes. A més, es dona la circumstància que, en les zones rurals, les possibilitats de formació per a un reciclatge professional són menors a causa de les distàncies, perquè, en alguns casos, l'assistència a cursos de

³⁰ L'enquesta de població activa (EPA) del primer trimestre de 2014 indicava que a Lleida hi havia 12.300 llars que tenien tots els seus membres a l'atur (INE).

formació requereix desplaçaments d'un municipi a un altre, cosa que, davant la manca d'ingressos, en dificulta l'assistència.

Les professionals dels serveis socials són conscients que no estan solucionant els problemes de fons de les famílies, que simplement intenten pal·liar les penúries del dia a dia, però també comenten que les famílies no podran sortir del pou de la pobresa si no troben feina per poder aconseguir uns ingressos. També manifesten que "les famílies que ens vénen no van viure, la gran majoria, a tot tren (...) i un percentatge important (en algunes zones) són famílies que sempre han tingut dificultats". (PLU)

Tots aquests fenòmens han provocat un canvi significatiu en el perfil dels usuaris. Abans de la crisi econòmica, s'atenia un col·lectiu de població més o menys habitual, aquella població susceptible de ser usuària dels serveis socials per la seva situació de vulnerabilitat crònica o per la seva situació d'inestabilitat, en què s'alternaven períodes de deteriorament econòmic i social amb els d'obtenció insegura d'uns recursos mínims i suficients per viure de forma més autònoma i independent.

Aquestes circumstàncies han fet que, en molts casos, s'hagi passat de situacions familiars normals, amb solvència econòmica, a situacions de precarietat importants. Famílies que vivien en una situació econòmica estable i que ara han passat a dependre dels subsidis i d'ajuts puntuals amb els quals amb prou feines poden arribar a finals de mes³¹.

Als serveis socials s'hi presenten famílies sense ingressos i que no es coneix gaire bé de què viuen. Algunes tenen subsidis, d'altres, la prestació del PIRMI i n'hi ha que no tenen res. (SOL)

Moltes famílies arriben als serveis socials quan la situació ja s'ha degradat molt, perquè han esperat fins a l'extrem abans de demanar suport. Per aquest motiu, en molts casos, quan arriben no plantegen únicament la problemàtica econòmica, ja que aquesta ha derivat en multiproblemes. L'econòmica és la primera i la principal, però a mesura que les treballadores socials van indagant ("quan vas rasant", PSO), van sortint altres problemàtiques.

Les treballadores socials insisteixen bastant en el fet que les persones, abans de venir a demanar ajut als serveis socials, en general,

ha(n) intentat esgotar tots els recursos al seu abast, ha(n) intentat negociar amb el banc, buscar un lloguer més barat, [...] han vingut aquí [al consell comarcal] perquè saben [o els han comentat] que hi ha algun tipus d'ajut. (SEG)

Les principals demandes són econòmiques, seguides de les d'alimentació i feina. (NOG)

Un altre aspecte interessant a remarcar és l'actitud amb què acudeixen als serveis socials.

³¹ L'enquesta de població activa (EPA) del primer trimestre de 2014 indicava que a Lleida hi havia 6.700 llars que no tenien cap ingrés (INE).

Les persones del país tenen vergonya d'anar als serveis socials, perquè abans d'acudir-hi aguanten i aguanten. Les persones de fora tenen molt clar el que han de fer. Els d'aquí expliquen la seva situació i esperen que siguin les treballadores socials les que els ofereixin quelcom. (AUR)

En general, les famílies autòctones són més reticents a anar als serveis socials. No ho viuen bé, perquè quan hi arriben ja estan en una situació molt greu i han esgotat tot el que han pogut, fins i tot han recorregut a suports familiars i de veïns. Aquest tipus de família té vergonya i manifesta: "Sobretot, el que es parli aquí, que no surti." (PJU).

En el moment d'entrar als serveis socials es veu que els costa. Els costa venir, però, després, una vegada han vingut, ja pots anar treballant. (ARI)

Un altre segment a tenir en consideració és el dels immigrants. Com els ha afectat tot aquest procés? En aquest sentit, en els darrers anys, als serveis socials ha estat molt més significativa la presència de població estrangera com a conseqüència de l'arribada massiva d'immigrants sense documentació o amb recursos limitats que els dificultava la inserció laboral i, per tant, la integració social. Ara, els serveis socials manifesten que s'ha passat a atendre majoritàriament població autòctona en situació d'inestabilitat, en molts casos crònica.

S'està atenent més població d'aquí, del territori, persones que mai es podien pensar que acabarien en aquesta situació. (SGR)

Si bé el nombre d'immigrants, des de l'inici de la crisi econòmica, s'està reduint, el perfil dels que se'n van és el de persones soles, sense família o que fa pot temps que viuen al país. "Aquelles famílies que són aquí des de fa 15 o 20 anys no volen marxar, sobretot per la pressió dels fills" (UR), encara que no tinguin feina ni prestacions.

La problemàtica amb la immigració no es pot generalitzar, ja que hi ha municipis amb molta immigració i que no tenen ocupació i d'altres en què la immigració no genera problemes afegits, ni s'apropia de la majoria dels recursos socials. La llegenda urbana que diu que "els immigrants s'emporten tots els recursos" no es compleix.

Fins i tot, es podria dir que hi ha més dones autòctones que no pas immigrants. Així com abans era al revés, ara potser són més les autòctones, perquè, com que s'han visibilitzat més els serveis i els recursos que hi ha, fan aquest pas. Moltes d'elles vénen acompanyades d'altres dones que ja han vingut aquí. Això fa que els sigui més fàcil l'entrada. (NOG)

En una comarca prepirinenca destaquen la diferència existent entre les repercussions de la crisi sobre les persones quan es tracta dels nuclis urbans més grans i quan es tracta dels nuclis més petits, de manera que l'àmbit territorial es converteix en un factor de diferenciació. Als municipis més petits acostuma a haver-hi una altra manera de subsistir, amb un estil de vida més auster i amb més suport familiar i veïnal. Aquest

fet ajuda a reduir els efectes de la crisi econòmica, en el sentit que moltes experiències de vida austera en altres municipis o comarques no permetrien subsistir mínimament, i es convertirien en situacions típiques d'atenció social.

En comarques de la plana de Lleida, amb activitat agrícola i ramadera important, s'han trobat que, tot i la crisi, han continuat arribant moltes famílies foranes i temporers d'altres zones de l'Estat a fer la campanya de la fruita. Aquests temporers estan sense feina i han d'acudir als serveis socials.

Molts vénen un mes o dos abans que comenci la campanya i vénen a veure què els podem oferir. Per als temporers no tenim recursos. (GAR)

Davant la diversitat de situacions existents, la pluralitat de famílies a atendre i les noves necessitats, en alguna comarca s'ha plantejat la reflexió sobre la intensitat de la pobresa i les prioritats a l'hora d'atendre demandes, ja que a la multiplicitat de situacions de necessitat, i de diversa tipologia, s'hi afegeix l'inconvenient que els recursos disponibles per atendre-les també són més escassos.

Ens preguntem què vol dir pobresa. No és el mateix treballar amb una persona que no té res, que depèn totalment d'algun familiar o amic, que treballar amb persones que tenen un mínim, encara que siguin pocs ingressos. El fet de tenir alguna cosa garantida ja no és el mateix. (PJU)

És tota una roda a partir de cert nivell; quan se sobrepassa, es comença a anar de caiguda. És molt difícil remuntar, surten problemes de tot arreu. L'angoixa que això genera..., gent malalta que a sobre no es pot comprar els medicaments. És un desgavell total. Des dels serveis socials es portaven seguiments, es feia prevenció, i tot això ara és impossible de fer. (GAR)

Els serveis socials posen de manifest que abans de la crisi podien realitzar seguiments dels usuaris i, en molts casos, fer prevencions en bones condicions. Ara és molt més complicat, perquè als usuaris a qui es dona una ajuda difícilment se'ls pot dir que a partir d'aquell moment es busquin la vida o que vagin a buscar feina, ja que les possibilitats d'èxit són nul·les. L'entorn econòmic i social és molt dolent, ja que no hi ha treball.

No pots dir a una persona "molt bé, et donem aquesta ajuda, però tu vés a buscar feina, vés aquí o allà". A més, per tramitar una ajuda se'ls demana que presentin una sèrie de coses que no són capaços d'anar a buscar. En alguns casos la raó és que no es poden desplaçar. (GAR)

Abans de la crisi econòmica no es gestionava el volum de demandes que s'està gestionat en els últims anys, perquè els problemes eren més de caire social que econòmic. Aquesta idea es pot complementar amb dos exemples:

Abans teníem 5 o 6 prestacions del PIRMI en tot l'any; ara en tenim 50. (SOL)

Anys enrere hi havia ajudes per a llibres, però estem parlant de 2 o 3 famílies. Ara, a la Pobla de Segur estem parlant de 15 o 20 famílies. (PJU)

Els serveis socials es troben que els recursos al seu abast són cada vegada més insuficients per cobrir les necessitats del nombre creixent de demandants dels serveis. Les necessitats d'urgència ja formen part de la vida quotidiana del servei i de moltes famílies.

Hi ha un problema seriós de pressupost. [...] Les situacions són tan delicades que es procura atendre el més bàsic. [...] Tenen un pressupost d'ajudes d'urgència que ve de la Generalitat i de la Diputació. Els ajuts són per pagar lloguers, llum, aliments, etcètera. [...] La Generalitat et diu, "et donaré aquests diners" i en demoren l'entrega uns quants mesos. Aleshores s'ha de fer un acord amb els ajuntaments perquè avancin l'import d'ajuts d'urgència, i després, quan arribin els diners de la Generalitat, ja els tornarem a l'Ajuntament. És complicat perquè s'han d'anar ajustant pressupostos. Hi ha famílies a les quals aquests ajuts no resolten la problemàtica. Ajuden una miqueta, però no pots mantenir indefinidament el pagament mensual del lloguer, la llum o el menjar. Hi ajuda, però no resol la situació perquè no va complementat amb les ajudes que hi pugui haver, com el PIRMI, que té un pressupost ajustat i, si no hi ha baixes, no es donen altes; hi ha molta gent que té aprovat l'ajut del PIRMI i hi posa "pendent de nòmina". El PIRMI tampoc no és gaire alt, però si el tinguessin, almenys amb una mica d'ajudeta, potser les famílies anirien tirant, però això és complicat. (GAR)

És necessari remarcar el gran efecte pervers que va tenir la reforma del PIRMI (estiu de 2011) just en el moment en què apareixien més demandants de la prestació com a conseqüència de la crisi econòmica, que ha provocat reduccions de plantilles i de tancament d'empreses. En plena època estival, al mes d'agost, es va aplicar una reforma del PIRMI que va provocar l'augment de les persones excloses de la prestació.

Pel que fa a recursos, no és com abans; abans tramitaves una petició de demanda d'un ajut del PIRMI i al mes següent ja estava; ara no: per tramitar el PIRMI ha de ser d'urgència. Què considerem d'urgència? Té casa? Sí, doncs no. Però és clar, n'hem de mirar les condicions, està vivint en un pis i són vuit. Situacions que abans hauríem pogut tramitar i ajudar, ara no pot ser. Els usuaris també t'ho diuen: "És que no m'estàs ajudant." Això ens passa. Aquesta setmana n'hem fet dos, de PIRMIS. Nosaltres en fem, però no depèn d'aquí que es resolguin o no. Per a la persona ets tu qui l'ha fet i costa d'entendre que ve de fora. I més quan després, a un veí o conegut l'hi aproven. Això ens ha passat. Quan aproven un recurs a algú, automàticament t'acudeix gent al servei. La gent ens coneix, saben qui som. No vénen i et diuen vull parlar amb l'educador, no, vull parlar amb el Jxxx. (PJU)

A més, l'enduriment de les condicions per accedir a aquesta prestació és més important:

Avui dia, per poder tenir una prestació del PIRMI, hi ha d'haver un desnonament imminent, deutes pels núvols, la canalla mal nodrida. És un cúmul de circumstàncies que és tan urgent que, aleshores, es pot aconseguir el PIRMI d'urgència. (PJU)

També hem detectat casos d'unitats unifamiliars que s'han quedat sense feina, que han esgotat l'atur, el subsidi i no tenen prestacions. Situacions en què anys enrere era possible tramitar la renda mínima, ara ens trobem que no hi poden accedir, perquè és un cas laboral. No hi ha factors socials darrere; per tant, no tenim eines per poder tramitar una renda mínima. A aquesta persona li pots oferir aliments i poc més. Abans ho tenia solucionat amb una prestació econòmica com era el PIRMI, i ara això no ho tenim. (PJU)

Un dels comentaris més reiterats per part de les treballadores socials és que abans, si alguna persona que rebia una prestació del PIRMI aconseguia un contracte per unes setmanes, se l'animava a acceptar-lo, ja que la prestació se suspenia durant el període que durava el contracte i, al cap d'un mes, o a tot estirar al cap de dos, es tornava a recuperar. Ara se suspèn la prestació però no es torna a recuperar fins ben bé passat un any. La pregunta que es fan els professionals i les famílies és de què viuran durant aquests mesos.

5.1. Problemàtiques econòmiques

Les principals problemàtiques que tenen les famílies són econòmiques. La major part de les famílies que abans de la crisi acudien als serveis socials estaven "normalitzades", en el sentit que tenien feina —un o dos membres de la unitat familiar—, mantenien un nivell de vida en què les necessitats més bàsiques estaven suficientment satisfetes i el seu benestar anava en augment, de manera que podien satisfer les diverses demandes de consum i despesa dels diferents membres de la unitat familiar. Com a conseqüència de la crisi econòmica, amb la pèrdua de llocs de treball i la reducció dels salaris, moltes famílies veuen com els seus membres actius es van trobant a l'atur, amb fortes càrregues familiars, com hipoteques o lloguers, despeses d'escola, subministraments, deutes, etcètera.

Les memòries dels consells comarcals visitats reflecteixen l'evolució de les problemàtiques ateses pels seus serveis d'atenció a les persones. Tot i que les dades facilitades són aproximatives, des d'una perspectiva quantitativa sí que reflecteixen més clarament la tendència dels darrers anys, en el sentit que es pot apreciar la variació en la tipologia de problemàtiques ateses durant els darrers anys. Entre els anys 2007 i 2012, les problemàtiques econòmiques han estat les que quantitativament han crescut més, en passar a representar un 25% del total. No hi ha dubte que aquestes estan molt relacionades amb les problemàtiques laborals: de les segones ben segur que es deriven la majoria de les primeres. Malgrat tot, les laborals, de forma específica, també han augmentat significativament, amb un increment superior al 50% entre els 6 anys de referència, i representen un 12,5% de les problemàtiques ateses en el conjunt de les comarques lleidatanes al final del període.

Aquestes dades reflecteixen l'existència d'un gran nombre de famílies que, en la nova situació, no poden arribar a finals de mes.

En les zones de muntanya, moltes persones que abans de la crisi eren ocupats autònoms amb un bon nivell de vida, ara es troben amb elevats deutes amb entitats privades, però també amb entitats públiques, com la Seguretat Social, la Hisenda Pública, etcètera. (VAR)

La crisi en el sector de la construcció i en les empreses auxiliars del mateix sector ens ha portat a aquesta penúria. (PLU)

Les famílies han passat de situacions normalitzades a situacions extremes de ruïna personal i ruïna econòmica. (VAR)

Estem detectant famílies que no poden arribar a finals de mes i que tenen molts deutes. (PSO)

També acudeixen als serveis socials algunes famílies que ja havien estat usuàries dels serveis i que han perdut qualsevol possibilitat de treballar perquè la crisi també ha afectat les feines que, per si mateixes, eren molt inestables, i les irregulars, com les de l'economia submergida. En aquest darrer cas, a la reducció de l'ocupació s'hi afegeix el fet que ara hi ha molta més gent disposada a treballar de forma irregular.

Abans només hi treballava població immigrant i ara ens trobem amb població autòctona que està fent aquest tipus de feines. (AUR)

Aquests anys s'ha produït una pèrdua de feina, tant d'economia legal com d'economia submergida. (SGR)

Als pobles més petits, de 500 habitants cap a baix, també ens trobem gent que ha estat treballant al camp durant anys i que no ha tingut cap mena de contracte perquè no s'havia regularitzat mai la seva situació, ja que la dinàmica era "ara treballa per a un pagès i després per a un altre", però sempre se n'havien anat sortint. Persones amb cinquanta i escaig anys es troben que no han cotitzat mai a la Seguretat Social i que han pogut cobrar el PIRMI durant 5 anys, però ara ja no, han cobrat la RAI³², un any sí un any no. Ara estem en aquest perfil, gent que viu sola, no té família extensa, emigrants espanyols que han retornat cap aquí i que es troben un any sense res, viuen de lloguer, tenen deutes de llum, etcètera. (SGR)

Un altre tipus de feina que hi havia abans era l'ajut a les famílies, feines a la llar o de cura de les persones. La crisi ha comportat una forta reducció d'aquests tipus d'activitats. (PLU)

La principal conseqüència de la manca d'ingressos derivats del treball són les dificultats per pagar els elevats deutes. Una de les característiques de les economies fami-

³² Renda Activa d'Inserció (RAI). Ajut extraordinari per a persones amb gran dificultat de trobar feina i en situació de necessitat econòmica, encara que la quantia sigui molt baixa, 426 euros. És l'últim subsidi possible en el Sistema d'Ocupació, quan ja no existeix dret a cap altre. Per poder rebre aquest ajut, la persona s'ha de trobar necessàriament en una d'aquestes quatre situacions: 1) aturat de llarga durada; 2) emigrant retornat de més de 45 anys; 3) víctima de violència de gènere o domèstica, i 4) persona amb discapacitat igual o superior al 33%.

liars durant l'època de bonança va ser l'elevat endeutament. L'arribada d'una crisi que no es preveia —almenys oficialment—, en un moment en què el discurs dominant era que l'endeutament es podia eixugar fàcilment amb la venda dels actius que l'havien provocat, va fer que moltes famílies quedessin financerament atrapades i sense opcions de revertir la situació, motiu pel qual als Serveis Socials acudeixen famílies molt endeutades.

En la majoria de casos, els deutes familiars es van assumir com a conseqüència del nivell de vida que es portava anteriorment, adequat a una feina —o dues, segons les famílies—, amb els respectius ingressos i amb unes possibilitats de despesa i, sobretot, d'endeutament que s'han truncat. Davant el canvi de panorama econòmic i la manca d'ingressos continuada, les famílies han d'afrontar la seva nova situació amb les conseqüents limitacions.

Hi ha persones que estan tan malament que nosaltres no hi podem fer res. Ni donar una ajuda puntual, ni aliments ni habitatge. Gent que havia tingut un negoci i que es va endeutar tant que nosaltres no podem ajudar-los a sortir del pou. (AUR)

Hi ha gent que acumula un any o dos d'impagaments. (PSO)

5.1.1. Estratègies de treball o com aconseguir ingressos

S'ha de partir del principi que les persones busquen o realitzen una feina amb la finalitat d'aconseguir uns ingressos per poder mantenir-se elles i la seva família. Per tant, la manca de feina o la insuficient remuneració d'aquesta genera inseguretat a les famílies i les atansa a una situació en què poden caure en l'exclusió social.

Davant la impossibilitat d'aconseguir una feina remunerada i amb Seguretat Social, les persones intenten buscar-se la vida com bonament poden. L'economia submergida s'intueix, existeix, però realment és difícil de quantificar. S'ha de tenir present que hi ha persones, famílies que

ja han finalitzat el període durant el qual tenen dret a percebre la prestació d'atur, estan amb una renda mínima d'uns 400 euros. La pregunta és: com subsisteixen aquestes famílies? Una part, gràcies a les xarxes familiars i socials i una gran majoria, els que poden, fent feinetes. (NOG)

Sí que és cert que es poden detectar dues tipologies de famílies:

les que sempre s'han dedicat (a l'economia submergida), que molt puntualment han tingut contractes estables de treball, segurament en l'època de màxima ocupació. En els últims anys ha aparegut la nova economia submergida, un o una jove que té la carrera de traducció i interpretació, fa classes d'anglès perquè s'ha quedat sense feina. Fa classes en el bloc de veïns. És una economia submergida més nova, s'ha fet sempre, però aquest noi o noia, amb una bona feina no ho faria. (NOG)

Però s'ha d'insistir que l'economia submergida de la qual s'està parlant consisteix a anar a buscar

caragols, ferralla, campanyes de la ceba. [...] Cercar espàrrecs silvestres, rellogar habitacions per 40 euros, treballs esporàdics en l'hostaleria i la restauració [...], servei domèstic (neteja a domicili o tenir cura de persones amb dependència); en alguns llocs estan pagant 2,5 euros per hora i 2 euros per hora en feines que es realitzen al camp. (SGR)

En les zones de muntanya, anar a plegar bolets també ha estat una alternativa interessant que ha atret molta gent. Per aquesta raó comencen a aparèixer normatives per impedir el lliure accés al bosc. En la majoria dels casos, aquests ingressos serveixen per "tapar forats, una ajuda; no són sous reals." (CAN)

Altres tenen la percepció que

existeix molta economia submergida. Les persones treballen en aquest àmbit d'allò que surt. Caps de setmana a l'hostaleria i a la restauració, hores de neteja en domicilis —sobretot de gent gran. Sense aquesta feina, moltes famílies no podrien continuar pagant el lloguer perquè amb 400 euros que reben de subsidis no en tindrien prou per cobrir les despeses de lloguer, subministraments, etcètera. Existeix una xarxa social que procura aquests ingressos addicionals. (VAL)

Alguns usuaris comenten que accepten les feines tal com surten.

Aquest cap de setmana tinc feina al restaurant, t'interessa venir dissabte. [...] O fer més hores de neteja, sobretot a casa de gent gran. (VAL)

Algunes feines, en economia submergida, poden ser més o menys continuades. Sobretot, les relacionades amb la construcció. A l'hostaleria poden sorgir feines puntuals, tot i que hi ha moltes inspeccions. A les granges la gent treballa amb nòmina, encara que també fan hores en negre. Treballen moltes hores. (AUR)

Alguns dels usuaris dels serveis socials de la Seu van a fer "el tabac". Com que han pujat molt els impostos, resulta rendible. És una manera de portar un ingrés a casa per pagar la llum, l'aigua, etcètera. Baixant una caixa de tabac poden guanyar entre 50 i 60 euros. Algunes persones ho havien deixat de fer i ara hi han tornat. (AUR)

L'economia submergida s'ha mantingut. La principal es produeix en el servei domèstic. En la majoria dels casos es tracta de feines puntuals i de poques hores. (PSO)

Altres activitats en què alguns usuaris realitzen també economia submergida són:

Arreglar cotxes, pintar cases, treballs domèstics, agricultura; en general són feines molt puntuals. A més, busquen ferralla. (SOL)

Ara hi ha més persones que es dediquen a plegar caragols (feina que tradicionalment feien sempre aquelles famílies que eren, de sempre, de serveis socials). Per a feines de casa cada vegada n'agafen menys, perquè ara les famílies s'ho fan elles mateixes. (GAR)

Sense l'economia submergida, moltes famílies no podrien viure. Fan hores en algun lloc, segurament a preus baixos i amb condicions més dolentes, però alguna cosa fan. Fan "xapusses", "arreglos", etcètera, perquè molts abans havien treballat en la construcció. (GAR)

En el cas de la Vall d'Aran, els aiguats van facilitar moltes contractacions amb empreses i treballadors/es del territori.

El que s'ha fet ara amb els aiguats no s'havia fet mai. Les contractes d'obres les solien guanyar sempre empreses de la Generalitat, empreses de fora del territori. Aquesta vegada, amb una intencionalitat política, el que s'ha fet ha estat donar totes les obres a empreses de la Vall d'Aran. Empreses de formigó i de màquines que estaven parades, potser feia 2 o 3 anys que treballaven sota mínims. Totes les obres se les han quedat gent de la Vall d'Aran. Qui està treballant és gent de la Vall d'Aran que estava a l'atur. Ha estat un incentiu econòmic important. (VAL)

Una preocupació que plana sobre l'ànim de la majoria de les treballadores socials és que aquesta situació de crisi econòmica i, per tant, de no ocupació, està servint per reduir salaris i establir un procés de sobreexplotació, amb el gran problema que, després d'una jornada laboral, els ingressos aconseguits no permeten a la família viure amb una certa dignitat. La necessitat (oferta de treball) fa que es redueixin els salaris (demanda de treball), ja que els ocupadors poden triar la mà d'obra dins d'una llarga llista de persones que estan aturades. En aquests moments ja es comencen a detectar persones amb pobresa i que, alhora, estan treballant.

Altres estratègies que s'han observat per aconseguir ingressos són, per exemple, les que s'han produït en les comarques de muntanya, potser per la proximitat amb França. Una part important de la població immigrant, sobretot homes, ha anat a França a la recerca de feina, principalment en el sector de la construcció, però ha deixat la família aquí. Tal com constaten les entrevistes.

Algunes filles i fills comenten "el meu pare se n'ha anat un mes a França a veure si troba feina". (CAN)

Això sí que ho fan molts, i de totes les cultures, a més a més. [...]. Aquí, en famílies (d'immigrants) assentades, els marits marxen cap a Europa. (CRN)

5.2. Renúncies i canvis d'hàbits

A les persones, en general, ens costa molt renunciar a tot allò a què estem acostumats, sobretot si està relacionat amb el benestar. Quan es presenten les dificultats econòmiques, difícilment podem canviar els hàbits i les dinàmiques de consum. Per aquest motiu, els canvis en aquests hàbits, les renúncies i l'acomodació a la nova situació no són gens fàcils. El nivell d'adaptació dependrà del grau d'acceptació de la nova situació i del fet d'avenir-se a les indicacions que des dels Serveis Socials s'estableixin. En molts casos es tracta de població que havia estat benestant, que havia gaudit d'una

etapa de bonança econòmica i ara ha de viure amb menys, amb moltes limitacions, circumstàncies difícils de gestionar.

Existeix l'exemple de famílies que demanen beca de menjador i, paral·lelament, els fills continuen acudint a activitats extraescolars. Es presenten als Serveis Socials per veure fins on es conforma la treballadora social; es tracta d'anar reconduint trajectòries. (VAR)

I fins i tot, en alguna comarca, han intentat introduir elements formatius per ajudar a realitzar els canvis en els hàbits de comportament de les famílies respecte al seu consum.

Forma part de la feina dels serveis socials educar la gent per conviure amb la nova situació. Es va crear el Servei d'Orientació Econòmica, amb una persona amb coneixements d'economia que assessorava famílies endeutades. Entre els molts problemes que tenen, l'administració de la llar és un dels importants. (SOL)

5.2.1. Estratègies de reducció de despeses

Davant la manca o insuficiència d'ingressos, les famílies estableixen estratègies per reduir les despeses alhora que fixen prioritats. Les diferents treballadores socials han plantejat més o menys la mateixa tipologia de criteris.

La gent acostuma a deixar en deute el que és més gros, i el més antic; si el més antic és el lloguer, doncs el lloguer. Però si el més antic és la companyia d'electricitat, pagaran el lloguer, i la companyia elèctrica quedarà pendent. (CAR)

És clar que el component més important de despesa, i dels últims que es deixen d'atendre, és l'habitatge, que condiciona la resta de despeses de la família, ja que pot significar entre el 50 i el 90 per cent dels ingressos de la unitat familiar, segons han indicat les diferents treballadores socials. Aquest fet ha comportat que s'ajuntin famílies per poder fer front a les despeses d'habitatge i a les altres despeses de la llar.

Es comença a veure gent que comparteix pis perquè no poden fer front elles soles a despeses de calefacció, llum i aigua. El manteniment és car. (VAR)

Una família, si no paga la hipoteca, és perquè realment ja no pot. Abans deixa de menjar que deixa de pagar. Si és una persona que abans s'havia organitzat, difícilment la veuràs gastant els diners en altres coses. Ha de ser algú amb manca de capacitat d'organització, que diu "vaig a fer un viatge i no pago la hipoteca"; algun cas se n'ha donat. Però, si som una mica realistes, i veiem que no és així, el primer de què es prescindeix és el superflu i després ja es passa a la hipoteca. Com que poden demanar ajuts d'aliments, deixen de fer despesa en aliments perquè saben que en poden demanar, i tot això que s'estalvien. Hi ha molta gent que deixa de comprar aliments i així intenta pagar la hipoteca. Cada família és un món. (NOG)

Altres despeses que es deixen de pagar són les “d’escala (...) o es redueix la despesa en alimentació, confiant a aconseguir aliments a través del Banc d’Aliments.” (SGR)

A partir dels comentaris recollits en les entrevistes, es podrien establir dos grups significatius de famílies:

1. Les famílies endeutades. Que deuen diners a les entitats financeres (crèdits al consum i/o hipoteques) i a l’administració pública (Seguretat Social, hisenda o ajuntament). Algunes d’aquestes famílies abans havien tingut la seva pròpia empresa, i fins i tot havien tingut treballadors contractats, d’aquí el deute amb l’Administració.
2. Les famílies que no tenen res (immobles o cotxe) i que, per tant, és difícil que tinguin deutes.

Amb el marge petit d’ingressos que queda una vegada descomptat el pagament de la hipoteca o el lloguer de l’habitatge, les famílies tendeixen a aplicar l’estratègia de l’acordió,

aquest mes paguen la llum, però no paguen el gas. La comunitat no la paguen, no la paga ningú. Es fa l’acordió també amb l’assegurança del cotxe. Però no es desprenen del cotxe, perquè també es percep com un bé que necessiten per anar a buscar feina; pensen “com sortirem d’aquesta situació si deixem el cotxe?” (SGR)

Però, a la vegada, en alguns casos, deixen de pagar l’assegurança o no passen la ITV perquè és una despesa que no poden afrontar. Aquesta és la raó de la campanya de publicitat de la Direcció General de Trànsit a través dels mitjans de comunicació, en què avisa de les sancions que imposaran als vehicles que circulin sense els documents en regla (ITV i assegurances). Les treballadores socials també comenten: “Ens hem trobat molta gent que té deutes de lloguer, però la lletra del cotxe no l’ha deixa de pagar.” (NOG). La raó és que el cotxe el necessiten per desplaçar-se, anar a buscar feina i, si n’aconsegueixin, el necessitaran per anar a treballar.³³

El que sí que s’ha detectat en les diferents comarques és que, durant l’hivern, les famílies que no disposen de recursos pateixen fred, ja que no encenen la calefacció que necessitarien per estar en unes condicions de confort. També s’ha detectat manca d’aigua calenta per rentar-se cada dia.

Algunes famílies decideixen deixar el menjador de l’escola i els fills dinen a casa. Les beques de menjador no subvencionen l’import total i les famílies no poden pagar-ne la resta. Per aquest motiu no les demanen i dinen al domicili. Només en alguns casos, amb un informe de la treballadora social i el compliment dels requisits, s’ha pogut subvencionar el 100% de la beca.

Hi ha moltes famílies que no poden pagar el material escolar i, a la vegada, els nens no fan les activitats extraescolars. (PSO)

³³ En aquests moments, la necessitat de cotxe, en alguns casos per poder anar a treballar, és similar a la que es mostra respecte a la bicicleta en la pel·lícula de Vittorio de Sica (1948) *El lladre de bicicletes*.

No obstant això, les treballadores socials es troben amb contradiccions, des d'un punt de vista racional, quan realitzen la seva tasca.

De vegades, mires els saldos bancaris, veus una despesa en restaurants, ni que sigui un xinès. Amb 40 € pots dinar tota la setmana. Hi ha despeses que es podrien estalviar, sembla que no en són conscients. [...] Al bar hi van. Això pot ser que estigui vinculat amb la situació de degradació que poden tenir. No és tant que ho facin com a oci, sinó que, darrere d'aquesta situació, en alguns casos es podria considerar que hi ha alcoholisme i/o ludopatia, que ja forma part del perfil. [...] Veus, per exemple, que les medicines no les van a buscar. Són medicines de salut mental, medicina psiquiàtrica. I et diuen que no les poden pagar, però el tabac se'l compren. [...] Hi ha gent que no va a buscar la insulina. Sí, això també ens ho trobem; hem de fer ajuts d'urgència per pagar la medicació. Perquè Sanitat actualment no ho assumeix, tot això; abans hi havia ajuts, ara els han retallat. (SGR)

Les treballadores socials es plantegen la dificultat que tenen per aconsellar les famílies,

és que és molt difícil dir a una família a la qual queden 200 € que prioritzi; ja em direu què ens poden dir, si els ho diem. (PLU)

Ahora, en molts casos han intentat establir alguns criteris de prioritització per a les famílies.

La prioritat és que facin els menjars més saludables, és més barat comprar una poma que un brioix o que unes lliminadures i a la vegada alimentar millor. És un treball del dia a dia. Que facin un canvi com a persones i estableixin les seves prioritats i la seva manera de viure més adequada i més saludable, en tots els nivells. Els ajudem en aquest sentit, i també en alguna altra cosa que els supera. Per exemple, ara que han començat l'escola, quan se'ls diu que han de pagar de cop 100 € o 80 € de material escolar, a ells els supera, aquesta quantitat; senten que, segons què, no ho poden pagar. Si treballen han de procurar fer una guardiola cada mes o setmana per ficar-hi diners, això sí que ho veuen més factible. A moltes famílies, temps enrere, se'ls va dir que la totalitat del menjador no es podia pagar, perquè el pressupost era tal, o es valorava que, amb els ingressos que tenien, sí que podien pagar-ne una part. Quina part? Una part mínima, que era 1 € al dia. Si els diem que han de pagar 30 € al mes, no ho poden pagar; si els diem que han de pagar cada dia 1 €, llavors sí que ho veuen factible. La seva mentalitat i el seu tracte amb el dinar és un altre concepte. Es va treballar que cada dia poguessin portar l'euro. Vam sumar els euros, 20 € com a mínim al mes. Un altre aspecte que vam treballar va ser la implicació en l'educació dels fills, amb tot. El que no pot ser és que vinguin a donar-me un paper i em diguin "els llibres", i els preguntem quant valen i la resposta és "no ho sé". Ho han de saber, han de ser conscients, com a pares, de quant valen els llibres. Després ja es veurà com es paga o si no es paga. Amb aquest nivell formatiu estem intentant que s'impliquin en l'educació dels seus fills. Ara, com es fa això? És un treball del dia a dia. (PLU)

Una altra forma de reduir despeses és fer-s'ho un mateix.

L'última moda és fer els jerseis i fer ganxet. [...] Aquest estiu, un pare algerià em va comentar que la seva dona s'havia passat tot l'estiu cosint per fer la roba dels nens per anar a l'escola, pantalons, camises, de tot. (PLU)

En alguns Consells Comarcals s'han fet tallers per educar en l'administració dels recursos escassos de què disposen les famílies.

Hem creat un grup de pares per donar pautes i habilitats; s'ha muntat un grup amb les persones usuàries de serveis socials i hem fet aquests tallers d'administració, d'estalvi de recursos energètics, de com administrar-ho. Hem anat fent aquests treballs creant grups. [...] Un exemple serien els tallers de reciclatge que hem fet amb aquestes famílies. Hem intentat que entre elles creïn aquesta xarxa, que és el mateix que intentàvem amb els professionals, crear la xarxa amb els mateixos usuaris. En aquest cas, es tractava de millorar l'autoestima a través del reciclatge. (SEG)

Un altre aspecte destacable és la capacitat de reacció o adaptació de les famílies autòctones, d'una banda, i de les immigrants, de l'altra, a la nova situació de mancances.

En general, la majoria

dels autòctons disposen de més suport familiar (NOG), ja que la seva xarxa és més àmplia que la de l'immigrant; ara bé, la família immigrant està més acostumada a sortir-se'n, i té els seus propis sistemes. L'un es fa el pa, l'altre repara cotxes i, per tant, no cal anar al mecànic. (NOG)

No sé com s'ho fan, però amb els mateixos ingressos (els immigrants), se'n surten més. Al final, per exemple, poden fins i tot arribar a estalviar. Molts immigrants dels que tenim aquí cobren 400 €, deuen fer economia submergida perquè, quan marxen cap als seus països, per exemple, de vacances, hi van amb diners. Això està corroborat, en tenim informació de primera mà: se'n van amb diners, cap allà. Aquí, una família no pot marxar a fer vacances de 1.000-2.000 €. Ells passen l'any amb 400 € mensuals, arriba l'estiu i se'n van al seu país. (NOG)

Tu veus una persona local, un d'aquí a qui ha sobrevingut aquesta situació de pobresa, i amb la mateixa situació que la de l'immigrant, la d'aquí està estressada, angixada, malament, i la immigrant es troba més tranquil·la. Perquè una persona immigrada et vingui angixada, és que la situació se li ha fet molt difícil. (NOG)

De totes maneres, les persones, com més tarden a adaptar-se, pitjor, més costa tirar endavant. (VAR)

5.2.2. Infants i joventut

Al Regne d'Espanya hi ha més de 2,5 milions de persones menors d'edat que viuen en llars que estan per sota del llindar de pobresa relativa, és a dir, amb menys de

14.784 €/any per a dues persones adultes i dos infants. Tal com indica Marta Arias,³⁴ “ser pobre, a Espanya, no és tenir fam, però sí mala qualitat d’alimentació. No és no poder anar a l’escola, sinó no tenir material per estudiar. Es tracta de manca d’oportunitats i vulneració dels drets dels infants”. A més, com manifesta Bernabé Tierno,³⁵ “de pobre també n’és l’infant que té aquest sentiment si es compara amb els altres; li manca l’esperança i detecta la tensió familiar. És una tristor que el nen no pot suportar”.

La pobresa infantil ha estat invisible, si més no fins fa poc temps, i ha deixat de ser-ho quan s’ha convertit en un problema social per al col·legi o el sistema sanitari, tal com remarca Pau Mari Klose.³⁶

La manca de recursos en les famílies amb infants té diferents implicacions (transversalitat) sobre aquests. “Jo penso que si una família no té ingressos o en té menys, els nens se’n ressenten d’una manera o altra.” (CAR). Una de les principals és, si no la malnutrició, l’alimentació desequilibrada i insuficient.

Un altre conjunt de mancances està relacionat amb l’escola: no disposen de diners per adquirir els llibres, el material escolar, per pagar el menjador escolar, les activitats extraescolars i el transport. També s’ha detectat una reducció del 25% en el nombre d’infants que reben vacunes no obligatòries, que no estan finançades per la Seguretat Social però sí recomanades pels especialistes, segons ha indicat Ferran Moragas-Llop (president de la Societat Catalana de Pediatria).³⁷ Per tant, se’ls està condicionant el futur.

Una de les principals mostres de les dificultats d’aquests canvis és el comportament dels infants. Molts nens i nenes ja no fan activitats extraescolars, o les fan en menor mesura, ni van de colònies. A les zones rurals i en determinats barris de les ciutats es veuen més nens pel carrer. També hi ha centres escolars que han deixat de fer excursions perquè els alumnes no s’hi apuntaven per les dificultats econòmiques de les famílies.

Els nens no fan activitats extraescolars ni van de colònies. Hi ha centres que han hagut de deixar de fer excursions. (PSO)

En els infants també s’observa un deteriorament de la qualitat de vida perquè no gaudeixen dels mínims. Un exponent de la seva limitació és la mancança, a l’inici del curs escolar, del material escolar i dels llibres, cosa que genera un determinat caos perquè les escoles estableixen que els llibres són obligatoris “Al mes d’agost vénen moltes famílies als Serveis Socials i demanen: hauré de pagar els llibres.” (GAR). S’ha donat algun cas aïllat en què la tensió ha vingut “perquè el nen no porta la roba d’esports de l’escola”. (CAR)

Les persones que formen part de la comunitat estan cercant la forma de fer front a aquestes diferents problemàtiques, ja que l’Administració, en reduir, o no incrementar,

³⁴ Marta Arias, directora de sensibilització i polítiques d’infància d’Unicef Espanya. Extracte d’Agudo, Alejandra (2013).

³⁵ A Agudo, Alejandra (2013).

³⁶ A Monzo, J. i Vallespín, I. (2013).

³⁷ A Monzo, J. i Vallespín, I. (2013).

els recursos, deixa en mans de les petites comunitats la solució dels problemes. Hi ha centres que, gràcies al paper molt actiu dels i de les mestres i de les AMPA, ja fa uns anys que reciclen els llibres i els passen d'uns nens als altres.

Els recursos, en l'àmbit de l'ensenyament, com a treballadores socials els seguim menys, no paguem llibres. [...] L'any passat, la direcció d'una escola ens va demanar si podíem cobrir materials escolars o despeses de menjador. (CAR)

Tenen un programa de reforç escolar que treballen amb voluntaris. És un programa antic. Ara ha canviat el perfil del voluntari perquè vénen joves de l'institut. Hi ha uns 50 i escaig nens i 14 voluntaris. Amb l'Ajuntament hem fet un acord, hi ha una persona contractada, que es dedica a fer aquesta feina de coordinació dels voluntaris, i això ens funciona bé. (PJU)

Amb els ajuts d'urgència, el que fem es destinar-ne una part a llibres. A gent que està en una situació molt greu, i que per als Fons d'Ajuts Socials sobrepassa els requisits, se'ls paga gas i llum amb els ajuts d'urgència del Consell; s'ajuda des d'aquí. (SOL)

Pel que fa al transport escolar, hi ha hagut pressions de les famílies per intentar aconseguir que la Generalitat mantingui els ajuts. A començament del curs 2013-2014, les famílies de la Vall de Boí amb infants en edat escolar es van mobilitzar per fer que l'administració mantingués l'ajut econòmic al transport escolar.

La tensió que es viu en la llar, els infants la detecten. A més,

les famílies cada vegada estan més nervioses. Hi ha gent que ho viu molt malament. Moltes famílies opten per enviar els nens als casals perquè a casa no es poden aguantar; a casa hi ha tensió, hi ha nervis. I els pares no treballen i és millor un casal per la qüestió de la protecció. (CAR)

Una altra problemàtica, que cada vegada es manifesta més, està relacionada amb la formació: el degoteig creixent de joves que abandonen el sistema escolar i que encara no han finalitzat l'ESO. Un factor important d'aquest fet és la situació de pobresa de la família. Tal com indica Pau Mari Klose, "els individus que viuen situacions de pobresa en la infantesa tenen un risc més alt d'abandonar els estudis prematurament i tendeixen a experimentar més dificultat d'inserció laboral".³⁸ A més, "els nens que viuen en un entorn trencat presenten diferents desajustos, com apatia, disrupció o angoixa. Això dona lloc a conductes específiques, estan absents a l'aula, no estan disposats a aprendre" (Noemí Rocabert³⁹, directora de l'escola Mestre Morera).

Davant l'existència d'un nombre significatiu de joves que no tenen cap tipus de formació, diferents entitats intenten organitzar cursos formatius, ja que l'administració pràcticament ha deixat d'impartir-los com a conseqüència de les polítiques d'austeritat aplicades.

³⁸ A Agudo, A. (2013).

³⁹ A Agudo, A. (2013).

Fem cursos d'habilitats socials, de soldadura, de lampisteria, perquè veiem una esclatxa. A vegades, per treballar en una granja, si saps soldar o una mica de lampisteria, sembla que tens una mica més de possibilitats que t'agafin per treballar. En feines de la llar, tenim força gent que busca ofertes per cuidar padrins, ja que fem força formació de tasques per a la llar. També intentem vincular la formació amb les noves tecnologies, per aconseguir fer desaparèixer l'analfabetisme digital. (CAN)

A Lleida, potser no cal que Càritas faci formació, però aquí, a Balaguer, vam començar Càritas i Creu Roja, a fer-ne. Desplaçar la gent cap a Lleida és complicat tant pel cost econòmic com per la manca d'un transport públic útil per a les seves necessitats. L'Ajuntament, aquest any, no té pressupost; quedem Creu Roja i Càritas. (CAN)

A Balaguer, l'escola taller funcionava molt bé, però en aquests moments no està complint la funció que tenia encomanda.

Un recurs supervàlid, joves que es formaven... Durant mesos potser hi ha hagut alguna família que ha viscut dels ingressos que rebia el fill pel fet d'anar a l'escola taller. Li pagaven poquet, entre 400 i 600 €, no t'ho sabia dir. Famílies senceres han viscut amb això; se'ls ha acabat l'escola taller i no els han renovat la subvenció. No és perquè l'Ajuntament no vulgui fer-ho, sinó perquè no li han donat els diners per poder-ho fer. (CRN)

Nosaltres, en una part de formació, ja fa anys que ens ajuda la Caixa. I, sobretot, el que et demana la gent és feina. És la primera demanda, la meitat de la gent que tenim, o més, si tinguessin feina no vindrien. (CRN)

Als aturats de llarga durada aquí els proposem que es formin, que es reciclin i que aprenguin un altre ofici, perquè aquí s'estan aïllant dels circuits de formació. (PSO)

Alhora, la qüestió del gènere es té en consideració. "Tenim un programa de dones amb qüestions de formació." (CAN)

5.2.3 Persones de la tercera i quarta edat

Les societats occidentals, i sobretot el cas espanyol, estan vivint un procés d'envel·liment.⁴⁰ Amb la crisi econòmica, aquesta dinàmica s'ha aguditzat més com a conseqüència que el flux d'immigrants és negatiu (marxen més dels que vénen de nou).

Les comarques lleidatanes, segons l'Idescat, tenien l'any 2012 el 18,3% de la població amb 65 anys o més (a Catalunya era del 17,4%). Hi ha tres comarques que sobrepassen el 20% (les Garrigues, 24,9%; el Pallars Jussà, 24,5%, i la Noguera, 21,1%). Però, per altra banda, la comarca de la Vall d'Aran és la que registra el percentatge més baix (12,0%).

Si el que es vol analitzar és l'índex d'envel·liment (la relació de població de 65 o més anys respecte a la menor de 15 anys, en tant per cent), trobem que la mitjana catalana era del 110% i la de Lleida, del 119%. Destaquen, com a comarques amb l'índex

⁴⁰ INE (2014).

d'envelliment més alt, el Pallars Jussà (195%) i les Garrigues (194%). Hi ha quatre comarques (Alt Urgell, la Noguera, Alta Ribagorça i el Pallars Sobirà) que sobrepassen el 140%. En l'altre extrem, i per sota de la mitjana catalana, hi ha la Vall d'Aran (82%), la Segarra (102%) i el Segrià (106%).

L'índex de sobreenvelliment (població de 85 anys o més respecte a la població de 65 anys o més, en tant per cent) a Catalunya és del 15% i a Lleida, del 18%. Les comarques que sobrepassen aquests valors són el Pallars Sobirà (23%), el Pallars Jussà (22%), l'Alta Ribagorça (20%), la Noguera (20%), i la Segarra (20%). La comarca de la Vall d'Aran registra un percentatge idèntic al de la mitjana catalana, del 15%.

Un altre índex que ens ajudarà a comprendre millor la situació de dependència és l'índex de dependència senil (població de 65 i més anys respecte a la població d'entre els 15 i 64 anys, en tant per cent). La mitjana catalana se situava en el 26% i la de Lleida, en el 28%. La comarca que mostra un índex de dependència senil més elevat és la de les Garrigues (40%), seguida del Pallars Jussà (39%) i, a més distància, segueixen la Noguera (33%), l'Alt Urgell (30%) i el Solsonès (30%). La comarca de la Vall d'Aran (16%) continua registrant els índexs més baixos i per sota de la mitjana catalana.

TAULA 13. ÍNDEX D'ENVELLIMENT (2012)

Comarques de Lleida (2012)	Percentatge de persones de 65 anys o més	Índex d'envelliment	Índex de sobreenvelliment	Índex de dependència senil
Alt Urgell	19,8%	146%	18%	30%
Alta Ribagorça	19,0%	144%	20%	28%
Garrigues	24,9%	194%	19%	40%
Noguera	21,1%	146%	20%	33%
Pallars Jussà	24,5%	195%	22%	39%
Pallars Sobirà	19,0%	141%	23%	28%
Pla d'Urgell	18,3%	112%	19%	28%
Segarra	17,1%	102%	20%	26%
Segrià	16,5%	106%	16%	25%
Solsonès	19,2%	120%	16%	30%
Urgell	19,0%	118%	19%	29%
Vall d'Aran	12,0%	82%	15%	16%
Lleida	18,3%	119%	18%	28%
Catalunya	17,4%	110%	15%	26%

Font: Idescat i elaboració pròpia

A més, es pot indicar que un dels principals handicaps d'aquest col·lectiu és que va incrementant el grup de persones que viuen soles, que no disposen de xarxa familiar i que necessiten el suport dels serveis socials en el seu dia a dia per a activitats com alimentar-se, medicar-se i mantenir neta la llar, entre d'altres. Un exemple que reflecteix aquesta preocupació es dona al barri de Balàfia (Lleida). L'associació de veïns s'ha plantejat la necessitat de fer un seguiment de persones grans que viuen al barri i que no estan accedint als serveis socials municipals.

Als que disposen de xarxa familiar, cada vegada més els mantenen en el domicili, en lloc de portar-los a residències. Prefereixen rebre la pensió i poder-se-la administrar ells, ja que, amb aquests diners, poden ajudar els seus descendents. "Les persones grans fan de suport a la família dels fills, i atenen els néts quan és necessari." (SEG). El 26,5% de les llars de Catalunya (2012) ja tenen com a suport principal una persona de més de 65 anys (uns dos punts percentuals més que abans de la crisi econòmica). Una de cada tres d'aquestes llars en què la persona de referència està jubilada té ingressos nets anuals inferiors a 14.000 euros.⁴¹

Els serveis socials han de fer cada vegada més serveis de proximitat, atansar als pobles petits els serveis socials per poder donar la millor atenció a la població d'edat. Les treballadores socials consideren que el servei de teleassistència és dels que té més acceptació entre la població que viu sola, que el valora de forma molt positiva. (SEG)

Pel que fa a la gent gran, els recursos són els habituals. A la Vall d'Aran hi ha molts nuclis petits amb gent gran. Una de les dificultats és la mobilitat, perquè l'accés a alguns pobles és difícil. Els recursos més freqüents són:

[...] l'atenció domiciliària, tant en salut com social. Però la gent està atesa de la mateixa manera; el que passa és que la proximitat de l'avi que és aquí, a Vielha, no la té el que viu a Vilac. Ho has de muntar tu a domicili. De recursos a domicili per a gent gran tenim teleassistència i servei d'atenció domiciliària (SAD). Si hem d'augmentar el servei, ja passem al centre de dia o a la plaça de residència. La casa de muntanya és una casa amb escales, amb barreres arquitectòniques; la gent gran viu en cases que no estan reformades i moltes no tenen la calefacció incorporada; hi ha trams d'escales, hi ha barreres d'exterior... Són pobles amb baixades i pujades. Al centre de dia tenim un transport adaptat que recull a domicili, de dilluns a diumenge. Quan, per la pèrdua d'autonomia, arriba el moment d'anar a la residència, hi has d'insistir molt, perquè la gent no vol marxar. (VAL)

Molta gent gran viu en situacions molt ajustades, però dignes. (VAL)

Les treballadores socials fan moltes visites a domicili de la gent gran. La xarxa veïnal és molt important. També es disposa d'un taxi social. (AUR)

⁴¹ Segre (2013, a).

5.3. Habitatge

Tots els ciutadans d'un territori, d'un país, han de poder disposar d'un habitatge, d'un sostre sota el qual poder viure. Tal com recull l'article 47 de la Constitució espanyola: "Tots els espanyols tenen dret a gaudir d'un habitatge digne i adient." És fonamental per evitar l'exclusió social de la persona i de la família amb qui conviu. Sense habitatge és molt difícil poder accedir a una feina. La solució al problema és diferent si la família no disposa de recursos per pagar el lloguer, perquè sempre es pot parlar amb el propietari de l'habitatge i negociar. Una situació molt diferent és aquella en què la família no disposa de recursos per continuar pagant la hipoteca, perquè la negociació amb el banc sempre resulta més problemàtica i difícil. En aquests casos, ha estat fonamental el paper que ha tingut, en els últims anys, la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca (PAH), amb major capacitat de mobilització i, per tant, de negociació.⁴²

En general, les problemàtiques d'habitatge que es presenten als serveis socials són poc representatives respecte del conjunt de problemes que atenen. És més, les dades que apareixen en les memòries dels Consells Comarcals posen de manifest un lleuger augment quantitatiu de les problemàtiques d'habitatge, però que, sobre el global, suposa una lleugera disminució, en passar a representar un 3% del total. Tot i això, en alguna comarca pot aparèixer una tendència inversa, però amb un pes sobre el global poc significatiu.

Un exemple d'aquesta circumstància el tenim en el fet que als serveis socials es presenten pocs problemes d'impagament d'hipoteques.⁴³ En zones de muntanya, la població autòctona i la que hi està instal·lada des de fa anys acostumen a ser propietàries dels seus habitatges i de les seves cases, mentre que la població forana, que hi ha arribat en els darrers anys, viu més en règim de lloguer. Quan es produeixen impagaments, des d'alguna Administració, com el Conselh Generau Dera Val d'Aran, es faciliten fins a dues mensualitats a l'any. Per a la resta de mensualitats, les famílies han d'acudir a altres entitats, com Càritas.

En la majoria dels casos, quan les famílies comencen a tenir problemes d'impagaments, s'ha buscat la manera de reconduir la situació, ja sigui renegociant les condicions (d'hipoteca o de lloguer), acudint a altres habitatges o bé buscant l'aixopluc en la xarxa familiar o d'amistats. Entre les persones que acudeixen als Serveis Socials per problemes d'habitatge, la gran majoria addueixen dificultats de pagament de lloguer més que d'hipoteques, perquè, en aquest darrer cas, acostuma a tractar-se de famílies poc susceptibles d'anar a aquests serveis i perquè normalment són quantitats davant les quals els Serveis Socials no marquen prioritat.

⁴² Espín (2014). "Entre sis i deu dacions en pagament al mes a Lleida. Aquesta és la mitjana que actualment està aconseguint la PAH a través de negociacions." (...) "En dos dels tres últims casos d'amenaçats de desnonaments podran seguir a l'habitatge pagant un lloguer social."

⁴³ Espín (2014). "En el primer trimestre de 2014, el nombre d'execucions hipotecàries va ser, a Lleida, de 337, una mitjana diària de 4 casos. (...) Així mateix, hi va haver 281 llançaments (desnonaments efectius), una mitjana de 3 al dia. (...) Els jutges de Lleida havien anul·lat d'ofici, a principis d'any, més de cent desnonaments davant la possibilitat que els contractes d'hipoteques tinguessin clàusules abusives."

El problema d'impagaments de lloguer o d'hipoteca és un dels problemes més importants. De desnonaments se n'han donat casos puntuals. (SGA)

No n'hem tingut (de desnonaments). Toquem fusta! (ARI)

De casos d'impagaments d'hipoteques se n'han viscut, però, per sort, no gaires. (PLU)

De desnonaments avui potser n'hi ha més de lloguer que d'hipoteca. No és que no n'hi hagi, el que passa és que la gent s'ha buscat el recurs abans de venir. Diuen "he perdut la casa" i han anat a casa dels pares o dels padrins o de qui sigui. Han tingut aquesta sort. (PLU)

Ens hem trobat situacions com "quant pagues d'hipoteca?"; "no res"; "com, que no res?"; "vaig deixar de pagar la hipoteca el 2011". I els bancs, una de les estratègies que han seguit, per no buscar-se més problemes, és dir que, de moment, deixem estar el cas, l'ajornem. Com que els bancs tampoc volen més soroll, perquè ja tenen suficient mala fama, no hi insisteixen." [...] "Al principi de la crisi, hi va haver gent que la va encertar, va anar al banc, hi va deixar les claus i va dir "ja m'has vist!" i va marxar. Aleshores els bancs, quan van veure que començava a passar, van dir que res de deixar les claus. Però hi va haver casos en què va ser així. (CRN)

De vegades hi ha gent que planifica, que preveu, que fa temps que no paga, que ha començat a rebre alguna carta i es comença a moure, amb borses d'habitatges, busca nous pisos... Alguna cosa molt exagerada de què nosaltres tinguem coneixement, això no. (NOG)

Fem ajuts d'habitatge, són ajuts de lloguer. El que fem és tapar forats perquè el propietari no arribi al procés de desnonament. (PLU)

Quan s'han produït desnonaments, ha estat tant per la manca de pagaments en els lloguers com en les hipoteques. Alguns avisos de desnonament per impagament d'hipoteca s'han reconvertit en lloguers.

Es donen casos de famílies que deuen lloguers i marxen abans de tenir problemes judicials a altres habitatges de lloguer. També es dona el cas de famílies que deixen de pagar el lloguer perquè els propietaris no pressionen, sobretot en zones rurals i d'alta muntanya. En aquests casos, es dona la circumstància que molts lloguers no estan legalitzats, i en altres es tracta de pisos molt mal condicionats, motiu pel qual no es pressiona. En alguns municipis són habitatges vells que formen part del nucli més antic del poble, pisos sense condicions mínimes que solen estar ocupats per població gitana i immigrant.

Hi ha pisos llogats amb molta humitat, finestres que no tanquen. Pisos on ni els propietaris anirien a viure, parlant clar. (AUR)

L'habitatge és molt dolent, amb una humitat increïble, amb esquerdes per tot arreu, amb sanitaris que fan llàstima. (SGR)

També es donen casos en què els propietaris dels habitatges accepten els retards en el cobrament dels lloguers, o bé en renegocien les condicions. En aquests casos, s'actua amb solidaritat amb els inquilins perquè, en conèixer la seva situació, existeix una major sensibilitat envers la problemàtica econòmica, circumstàncies que es pro-

dueixen bàsicament en la zona rural. També s'han donat casos en què, per facilitar el cobrament, s'ha reduït el preu del lloguer: "Prefereixen cobrar alguna cosa que res." (GAR). Sense aquesta actitud hi hauria moltes més situacions greus.

El propietari que lloga el pis, com que té una relació molt propera i coneix la situació de dificultat, li ajorna el deute del lloguer, li diu "ja sé que no pots pagar-me aquest mes, però a veure si el proper sí que pots". En poblacions més grans, aquesta situació no es dona gaire. (SOL)

De lloguer, jo conec molta gent que no en paga. Hi ha deutes de lloguer, últimament molts. El que passa és que conec uns quants propietaris que els van dient que si els paguen alguna cosa de tant en tant els donen una mica més de marge. Potser sí que de lloguer aguanten més. (NOG)

També han indicat l'actitud d'acceptació o de resignació que tenen els propietaris dels pisos llogats respecte als seus llogaters.

Els propietaris dels habitatges aguanten molt l'impagament dels lloguers. Sense aquest aguant hi hauria moltes situacions molt més greus. Arriben a aguantar deutes d'un any de lloguer i, com que la família els fa llàstima, s'esperen. Moltes vegades tramites ajuts de deutes de la Generalitat i s'esperen a aquest ajut, o esperen que la família arribi a cobrar el PIRMI. Sort en tenim que tenen molta paciència, els fan llàstima. (SOL)

Alhora, "hi ha usuaris dels serveis socials a qui truquen els propietaris de l'habitatge i els diuen 'us abaixo el lloguer', això ha passat." (PLU)

En aquests moments, els preus dels lloguers han baixat perquè, en cas contrari, estarien buits i el problema dels impagaments s'hauria incrementat molt més.

Fins i tot, en alguns casos, hi ha propietaris que acudeixen als Serveis Socials a demanar informació i esperen que les famílies cobrin el PIRMI, per exemple, o altres ajuts.

Molts han hagut d'abaixar els lloguers perquè han vist que no cobrarien. Si estaven a 300 €, els han abaixat a 200 €, perquè prefereixen cobrar alguna cosa que res. De vegades sí que veus algun propietari que és molt recte, però n'hi ha algun altre a qui tant li és cobrar aquest mes com el que ve, i si demanem l'ajuda a la Generalitat, s'esperarà els 18 mesos. (URG)

En cas contrari, quan el propietari del pis pressiona, es deixen de pagar els subministraments de la llar. Malgrat tot, els usuaris intenten pagar les despeses de subministrament.

En algunes poblacions, el fet de poder comptar amb pisos socials (borses d'habitatges) també hi ha ajudat una mica, encara que el lloguer social no és gaire més baix que el lloguer privat. Com a recurs, ha estat útil, va bé, però no soluciona el problema.

De lloguer social n'hi ha. Aquí a Tàrraga n'hi ha, de protecció oficial, però tampoc soluciona gran cosa. Però n'hi ha algun. (URG)

Tenim la sort que, actualment, pel que fa a l'habitatge, hi ha pisos solidaris de la Caixa, i la veritat és que com a recurs als Serveis Socials ens va bé. Utilitzem aquests pisos, es fa la sol·licitud i veus que no tothom que els voldria i els necessita hi pot optar, però hi ha pobles que ho tenen i ho van utilitzant i els ha anat bé. (PLU)

Sí, hi ha lloguer social a Balaguer, hi ha una borsa de lloguer social. Lloguen el pis a un preu menor, la mateixa borsa s'encarrega de tot, de fer el contracte i les condicions. (NOG)

Alguna comarca, com, per exemple, la Vall d'Aran, té a l'abast habitatge social per poder llogar-lo:

Vielha, Bossòst, Les i Naut Aran. (VAL)

Una altra realitat, una mica diferent, s'ha trobat al Pallars Sobirà, on al

Consell comarcal hi ha un departament d'habitatge on hi ha una borsa d'habitatges que proporciona algun ajut i intenta llogar pisos a preus més justos. També fa mediació, negociant preus de lloguer per veure si els preus són correctes o no. La intervenció dels serveis socials és mitjançant ajuts d'urgència, que no surten del Fons del Consell Comarcal per a ajuts d'urgència. (PSO)

Un problema que les treballadores socials han detectat, en alguns casos, és que a les famílies no sempre els interessa anar a habitatges socials perquè, a la pràctica, poden resultar més cars si se sumen lloguer, despeses d'escala i despesa energètica.

Les famílies no es traslladen gaire als habitatges de protecció oficial perquè són molt cars de mantenir: els pisos de protecció oficial que podem oferir ara mateix estan al mateix preu que els de la bossa d'habitatge. Perquè, per exemple, els pisos de protecció oficial que hi ha aquí, a Sort —desconec el que passa en altres llocs—, tenen un cost bastant elevat de comunitat; també tenen un cost elevat els subministraments, perquè tot és elèctric. Potser el preu del lloguer sí que és més assequible, però si sumes la comunitat i el subministrament, de vegades el preu és molt poc social. En canvi, hi ha pisos a la borsa d'habitatge que tenen un preu molt ajustat. Els subministraments, de vegades són de gas, i no hi ha despeses de comunitat. És preferible tirar dels pisos de la borsa d'habitatge encara que no siguin socials. (PSO)

Un altre aspecte a destacar és que, davant de qualsevol problema, a les treballadores socials

els és més fàcil [...] negociar amb el propietari del pis, que normalment viu a la comarca, que no pas amb l'agència d'habitatge [que tendeix a no sortir del guió marcat i no sol ser gaire flexible]. (PSO)

En altres comarques,

els pisos socials són un recurs que s'utilitza poc. La borsa d'habitatge social, si no es tenen uns ingressos mínims, no lloga. En molts casos és més fàcil aconseguir un lloguer barat, com, per exemple, de 180 euros, i se'ls ajuda a pagar l'entrada i el primer mes, fins que cobren el PIRMI o reben algun altre ajut o suport familiar. (SOL)

En les zones de muntanya, algunes famílies han anat a viure a pobles de la rodalia de la capital de comarca perquè els lloguers són més baixos. També es dona la circumstància de famílies que, en deixar de pagar el lloguer d'un pis, se'n van a un altre i repeteixen el procés unes quantes vegades, fins al punt que han de marxar a altres poblacions perquè no troben ningú que els vulgui llogar un pis.

Hi ha gent que ha deixat de pagar 3 o 4 pisos. Com que ja els coneixen, se'n van a altres poblacions. (AUR)

A més, aquí hi ha 4 o 5 immobiliàries que es truquen entre elles: "Us vindrà tal i no paga". Moltes immobiliàries demanen nòmina, cosa que abans no feien. (AUR)

Algunes persones s'han traslladat a viure a comarques limítrofes perquè els preus dels pisos eren més barats.

En general, els usuaris de Serveis Socials presenten més problemes d'impagament de lloguers que d'hipoteques, pel perfil d'usuari. A més, els imports de les hipoteques són elevats i no entren en les prioritats i capacitat de suport dels Serveis Socials. En les zones de muntanya, molts casos d'impagaments d'hipoteques corresponen a segones residències.

Les famílies que s'han quedat sense pis per impagament d'hipoteca i desnonament s'han buscat la vida. Quan no han pogut pagar, se n'han anat a casa de familiars (mares i pares, preferentment). També es manifesta que hi ha hagut "desnonament silenciosos", dels quals els Serveis Socials no s'han assabentat i en què les famílies s'han espavilat d'alguna manera. Els Serveis Socials també han intervingut com a intermediaris en renegociacions de les condicions, tant hipotecàries com de lloguers, perquè intenten que la gent trobi una solució amb el seu propi banc o amb el llogater. La PAH també ajuda molt a trobar una solució.

Però hi ha casos en què, si et vénen i el procés ja està engegat i falten tres mesos o quatre per al desnonament, poca cosa hi podem fer, nosaltres, fora de dir que busquin suport en la xarxa familiar i d'amics, o que es busquin una casa. (PLU)

Va haver-hi un desnonament la setmana passada, però es va poder fer arribar una petició a la taula i s'ha solucionat. De moment, ens han arribat més desnonaments de lloguers que d'hipoteques, i també hi ha una plataforma que ho treballa. Potser van directament a la plataforma, amb qui ja ho negocien, i no ens arriba. (URG)

A mi em sembla que hi ha hagut desnonaments silenciosos que no ens han arribat a nosaltres. El que sí que veig és un augment —molt poquet— de la gent que comença a conèixer que hi ha una Plataforma d'Afectats per la Hipoteca, una borsa d'habitat-

ges socials, etcètera, i quan veuen que aniran fora del pis, vénen a informar-se sobre això. (NOG)

Nosaltres, el que intentem és que la gent busqui una solució amb el seu propi banc. Si no, hi ha la Plataforma que ajuda a buscar-la, i si no fem Ofideute. De dades no en disposem. (SGA)

En general, es manifesta que la gent no es queda al carrer per la problemàtica de l'habitatge. La problemàtica, tot i ser important, no és tràgica, si més no, la que arriba als Serveis Socials.

Gent amb les maletes al carrer? Fa tres anys es deia que aviat veurem gent amb maletes al carrer. I, per sort, no se'n veuen. (NOG)

El que intentem és arreglar-ho abans que quedin literalment al carrer. (SGR)

[...] o se'n van a casa d'un familiar o ocupen algun pis, perquè també n'hi ha, en conec uns quants. Tenen els seus recursos. De venir aquí i dir "o m'ajudeu o em quedo al carrer", pocs. Potser n'hi ha hagut algun de puntual, però s'ha solucionat com s'ha pogut. (NOG)

La gent que no té vergonya ocupa, puntada a la porta, i allí viu tranquil·la. Els altres van a l'Ajuntament i reclamen fins que se'ls pot oferir un pis de protecció oficial, perquè a Balaguer n'hi ha per 115 € al mes. Però la gent que pot arribar a tenir vergonya no hi arriben, perquè se'n van a casa de la padrina, d'un familiar o lloguen torres, potser per 100 € al mes. D'aquests també n'hi ha hagut, ho veig en famílies joves. (NOG)

També es donen casos de famílies que s'han habituat a viure en condicions precàries, ja sigui perquè hi estan acostumades, com en el cas d'algunes ètnies, o bé per acomodació i deixadesa.

Alguns hi estan instal·lats, algunes famílies estan acostumades a malviure. Moltes d'aquestes famílies s'han deixat anar. Ara ja s'han acostumat a viure sense llum a la nit, és igual, o que la de la pastisseria els fii, és igual. (CRN)

Molta gent s'ha posat, en els últims temps, a compartir pis, cosa que no es produïa des de la postguerra.

És una manera de repartir-se les despeses de subministrament, com la calefacció, la llum i l'aigua. A la Vall d'Aran, la calefacció és molt cara i s'ha de viure amb unes mínimes condicions, en el sentit que l'estalvi és difícil. (VAL)

L'ajut que facilita la Generalitat no arriba a totes les famílies que el demanen. "L'oficina de lloguer de la Generalitat pot donar ajudes al lloguer". (AUR). Ara bé,

a l'ajut d'habitatge [...] només hi pots accedir si tens un mínim d'ingressos, sigui prestació, sigui PIRMI, sigui atur. La gent que té zero ingressos no pot accedir a aquests ajuts

perquè no hi ha garantia que després pugui pagar. [...] Nosaltres (les treballadores socials) no podem garantir que puguin mantenir el seu pis quan tenim famílies al costat que estan vivint amb zero ingressos i a qui hem d'ajudar a pagar el menjar. (SGR)

La Generalitat té una línia d'ajuts per desnonaments. Són uns ajuts d'especial urgència. Per a hipoteques i per a deutes de lloguer. Si tens una sentència de desnonament, et paguen la sentència i un ajut mensual durant un període de temps. (SGR)

Però hi ha casos en què, quan et vénen, el procés ja està engegat i falten tres o quatre mesos perquè desaparegui el problema; poca cosa hi podem fer, nosaltres, únicament recomanar-los que busquin en la xarxa familiar i d'amistats. (PLU)

Algunes comarques fan ajuts "d'habitatge; són ajuts de lloguer que el que fan és parar i que el propietari no arribi al procés de desnonament." (PLU)

En pràcticament tots els Serveis Socials de les diferents comarques ens han corroborat que, davant els casos d'impagaments d'hipoteques o de lloguers, poca cosa hi poden fer:

D'entrada, el Consell dona ajuts d'urgència social, però, com a màxim, es paguen 2 mensualitats a l'any i després es tira molt de Càritas. En casos justificats, anem a tocar la porta de Càritas. Després, amb companyes que porten tota la qüestió de lloguers i habitatges, quan surt la convocatòria de la Generalitat, cap allí anem. (VAL)

S'ha d'indicar, però, que "són sol·licituds molt burocràtiques, molt lentes; no et resolen la situació de necessitat, i potser, quan ho necessites, et canvien de lloguer, i llavors, torna a actualitzar l'expedient, torna a enviar-ho, fes el tràmit..." (VAL)

Hi ha casos en què els serveis socials han intervingut en les negociacions amb Adigsa, que s'encarrega de la gestió dels habitatges socials de la Generalitat de Catalunya, i aquesta entitat es va avenir a permetre continuar vivint les famílies que tenien problemes per poder pagar el lloguer. (VAL)

5.4. Pobresa energètica

El síndic de greuges va comunicar que prop de 193.000 llars catalanes van tenir problemes el 2011 per pagar els rebuts de la llum, el gas i l'aigua. "A Lleida (...), segons l'enquesta de condicions de vida, un 13% de la població, unes 60.000 persones a la província, té problemes per mantenir l'habitatge a temperatura adequada, la qual cosa es considera un indicador de pobresa" (editorial del diari *Segre* del 12 del desembre de 2013).

Aquest hivern s'ha fet visible un tipus de pobresa que ja existia, que és la pobresa energètica. Segons l'Associació de Ciències Ambientals (ACA), "la pobresa energètica és la incapacitat d'una llar per pagar la quantitat mínima d'energia que necessita per a la satisfacció de les seves necessitats domèstiques i/o quan la llar es veu obligada

a destinar una part excessiva dels seus ingressos a pagar la factura energètica del seu habitatge" (ACA, 2013:21).

Encara que el concepte de pobresa energètica se sol vincular a la calefacció, també és important no oblidar-se d'altres necessitats, com la il·luminació, els electrodomèstics, l'aigua calenta o la refrigeració, així com mantenir l'habitatge en unes condicions de climatització adients per a la salut (de 18° a 20 °C a l'hivern i de 25 °C a l'estiu).

Les causes que generen aquesta precarietat energètica es deuen bàsicament a tres factors, segons l'ACA (2013:22).

1. Baixos ingressos de la llar (les rendes han baixat un 8,5% de mitjana a Espanya des de 2007, segons l'INE).
2. La qualitat insuficient de l'habitatge (eficiència energètica: les fuites d'escalfor o fred són molt importants en la gran majoria dels habitatges).
3. Els preus elevats de l'energia (des de 2007, la factura de la llum ha pujat un 60%), preus elevats de l'habitatge, etcètera.

El referent de la renda de les famílies és molt important. Tal com indica Vidal (2014), "quan el percentatge de la renda destinada a pagar el rebut de la llum supera el 10%, es comença a parlar de pobresa energètica, perquè apareixen dificultats per poder cobrir aquesta despesa".

Les llars a Espanya han augmentat la despesa destinada a la llum, ja que l'any 2007 hi destinaven el 4,3% de la renda, mentre que el 2012 el percentatge arribava al 6,5%. Les conseqüències en el benestar de les persones són molt rellevants. Si la temperatura a la llar és inadequada, les incidències en la salut física i mental (incloent-hi la mortalitat prematura en les persones d'edat) són importants. El risc d'endeutament i desconexió del subministrament també ho són.

A l'Estat espanyol hi ha famílies que no disposen de recursos suficients per poder pagar el rebut del gas o de l'electricitat, fet que provoca talls del subministrament, és a dir, hi ha famílies que no poden escalfar la seva llar, no poden cuinar i no poden rentar amb aigua calenta. Aquestes privacions estan molt relacionades amb situacions d'atur. "Les llars en què els seus membres actius estan desocupats tenen una major probabilitat de patir pobresa energètica." (ACA, 2013:23)

Una altra problemàtica que comença a tenir una certa rellevància és la relacionada amb la pobresa d'aigua. Algunes famílies han vist com els han tallat el subministrament de l'aigua després d'haver acumulat rebuts impagats.

La Creu Roja ha manifestat que el 58% de les persones que van atendre a Catalunya el 2013 patien pobresa energètica, un 20% més que el 2010. Les persones grans ateses patien pobresa energètica, motiu pel qual l'entitat insisteix que "una de les causes de l'augment de mortalitat en les persones grans és la produïda per malalties cardiovasculars i respiratòries a l'hivern".⁴⁴

A Catalunya, per intentar pal·liar la pobresa energètica, i com a conseqüència de la pressió social, el Govern de la Generalitat va aprovar el Decret Llei 6/2013, de 23 de desembre de 2013,⁴⁵ per impedir la interrupció dels subministraments energètics a

⁴⁴ A *El Periódico de Catalunya*, 18/01/2014.

⁴⁵ El passat 22 d'octubre, el Tribunal Constitucional va suspendre aquesta llei després d'acceptar el recurs presentat pel Govern espanyol el 24 de setembre. L'executiu de Mariano Rajoy considera que la norma ge-

les persones en situació de vulnerabilitat econòmica, aquelles famílies amb ingressos no superiors als 7.967,73 €/any, xifra a què s'afegia un 30% d'ingressos per cada nou membre a partir del tercer. El decret assegura el subministrament del novembre al març, de manera que entre l'abril i l'octubre s'haurien d'anar pagant els rebuts pendents, encara que ara la moratòria ja s'ha ampliat a tot l'any.

En general, les entitats socials i les treballadores socials entrevistades consideren que la moratòria energètica pot ser una trampa, ja que les persones no paguen els rebuts energètics perquè no tenen ingressos, i si aquesta situació no varia, tampoc a la primavera podran fer front al pagament dels rebuts, de manera que els tallaran igualment el subministrament i estaran endeutades.

Ho acabarem pagant igualment nosaltres. El que no pot pagar 100 € ara, no els podrà pagar ni ara ni demà, i a més, n'haurà de pagar 200. És més, això és violència institucional. (CRN)

Abans, si et presentaven una factura de 200 €, trucaves a la companyia i la repartien en 4 o 5 vegades. El que fan ara és tallar-te el corrent. Una família que cobra 300 € ho té molt complicat per poder pagar els rebuts energètics. (CAN)

Els resultats de l'aplicació del decret antipobresa han estat decebedors, ja que des de l'1 de gener fins al 31 de març només s'hi havien acollit 50 famílies a tot Catalunya, segons manifesta l'Aliança contra la Pobresa —no hi ha dades oficials disponibles. Finalment, s'han pogut acollir a aquest decret 895 famílies, xifra molt inferior al nombre real de nuclis familiars amb necessitats que hi ha arreu de Catalunya. La raó no és que no hi hagi hagut candidats, sinó que els requisits han frenat el nombre de famílies que s'hi podien acollir, ja que les restriccions del decret són moltes. En el cas del municipi de Lleida, l'Ajuntament ha cobert 181 famílies i la moratòria ha arribat a 15.

Una mala praxi que s'ha detectat, per part de la banca, ha estat que, en els casos en què el director de l'oficina coneix la família afectada —i això als pobles és freqüent—, el banc paga el rebut de la llum, encara que el compte estigui al descobert, i hi carrega la respectiva comissió. Com que l'afectat té pagat el rebut, després no pot demanar als Serveis Socials que l'ajudin a pagar, ja que, a efectes legals, no hi ha deute, de manera que pateix un perjudici important, perquè no rep ajuts de l'administració i, a sobre, paga un recàrrec per la comissió de l'entitat financera.

Famílies a qui el banc coneix, els fa un favor, els paga els subministraments, és a dir, estan al descobert però arriba el rebut de la llum i el banc el paga a canvi de la comissió pertinent. Però no hi ha cap deute d'allò, no poden justificar deute, la llum està coberta, l'aigua també. Però, realment, la situació no és així. En canvi, si deuen un rebut d'aigua, podríem fer algun tipus d'ajut per poder pagar-lo. És un embolic terrible; per fer-te un favor, potser no cal que te'l facin. Les comissions sí que no es poden pagar. Les comissions que et cobra un banc per no haver pagat un rebut no les podem demanar enlloc. En canvi, si tinguessis un rebut de llum per pagar, a la millor te'l podríem pagar. El tema dels bancs és molt delicat. (GAR)

L'Administració, en aquests moments, no és prou àgil per resoldre aquests problemes. Els protocols són excessivament rígids i no serveixen per resoldre de forma ràpida i eficient els conflictes que afecten les famílies.

Resulta que dius —ho sé per gent que m'ho ha explicat— “escolta, que tinc un rebut”, “no, fins que no estiguin a punt de tallar-te-la, no vinguis”. I després, quan estan a punt de tallar-te-la, et diuen que sí, que ja t'ho faran, però amb l'informe, i si te la tallen demà, ho sento. Quan la portes el primer dia és massa aviat, però si la portes l'últim, has fet tard. S'han d'esperar un mes. Hi ha moltes coses que van fatal, en aquest sentit. Tiren molts recursos econòmics i és per falta de gestió i de bon criteri per part de les administracions. Potser també podria dir de Càritas i Creu Roja, no dic que ho fem tot bé, però desaprofitem molt els recursos, encara ara. Hi ha feina de gestió de recursos que podria fer un administratiu, i estàs pagant un tècnic mitjà o superior per fer això, una gestió pura i dura de recursos. S'hauria de fer una revisió de dalt a baix. (CRN)

La pobresa energètica comença a ser un dels principals problemes que tenen les famílies que no disposen de recursos econòmics; per tant, l'Administració hauria d'afrontar aquest problema de forma valenta i garantir, sense restriccions, que totes les famílies puguin disposar d'energia elèctrica per poder atendre les seves necessitats bàsiques.

5.5. Alimentació

En els diferents Consells Comarcals es detecten problemes d'alimentació. Per aquest motiu, programes d'aliments que abans anaven molt més dirigits a determinats col·lectius de població ara s'han generalitzat. Anteriorment, els excedents alimentaris servien com a complement per facilitar la vida d'alguns usuaris i ara s'han convertit en un mitjà de subsistència per a moltes famílies que viuen en situacions molt extremes. En algunes comarques, els excedents alimentaris són gairebé el principal recurs que s'ofereix.

Hi ha gent que sense aquests programes passaria gana. Cada setmana s'estan entregant lots d'aliments, quan abans de la crisi eren entregues molt puntuals. (VAR)

El que crida més l'atenció és l'augment de persones del territori que necessiten aquest recurs. Gent que et ve amb una mica de vergonya i gent a qui ho has d'oferir tu, perquè ells no volen [o no s'atreveixen a] demanar-ho. (VAR)

5.5.1. Estratègies de supervivència alimentària (i altres béns de primera necessitat)

L'estiu del 2013 es va produir un debat públic important com a conseqüència de les declaracions fetes pel síndic de greuges en què indicava que començaven a produir-se problemes de fam en els infants catalans. Aquest fet va servir per mostrar a la ciutadania

nia catalana que començava a haver-hi persones a Catalunya que tenien problemes per alimentar-se o que s'alimentaven amb moltes mancances.

La pobresa energètica (s'ha tractat en l'apartat anterior) posa de manifest que, en alguns casos, segons el tipus de menjar que rep la família, com els llegums crus, no el poden menjar perquè no disposen d'energia per poder cuinar-lo. Aquest fet ha obligat les organitzacions que realitzen els recaptos d'aliments, en aquest cas el Banc d'Aliments com a principal organització, a canviar les estratègies de recapte: demanen llegums precuinats en lloc de crus per estalviar la despesa energètica a les diferents famílies.

S'ha de reconèixer que el Banc d'Aliments i Càritas han servit de pal de paller per canalitzar el recapte i la distribució d'aliments, i han aconseguit una gran mobilització de voluntariat i de persones i empreses que fan importants donacions d'aliments. En la gran majoria dels Consells Comarcals o llocs on es distribueixen els aliments, procuren fer "cistells" on hi ha una bona combinació d'aliments amb la finalitat de mantenir un equilibri dietètic. La tipologia d'aliments que se subministren en els diferents "cistells" és molt important, però hi manquen alguns aliments per problemes de caducitat, com ara els frescos (fruita i verdura, carn i peix), que són fonamentals i necessaris en la dieta d'una persona.

Una altra problemàtica que ha quedat palesa és si les famílies amb necessitats saben aprofitar suficientment bé els aliments que reben. En aquest aspecte, algunes treballadores socials comenten que

nosaltres, el que hem trobat és que, això, els immigrants ho controlen bastant bé i els nous pobres ho controlen pitjor. [...] Nosaltres encara tenim memòria de la família, cosa que les noves generacions han perdut. El referent de la padrina ja no el tenen, ni en el subconscient, que abans es feia el potatge. [...] Nosaltres, arran d'això, ho vàrem estar parlant i vàrem fer coordinació amb el CAP de Mollerussa, vàrem fer unes xerrades de com cuinar els aliments que donaven el Banc d'Aliments. (PLU)

El Banc d'Aliments, a l'hora de preparar els lots, "té en compte si hi ha infants menors de 2 anys. Que hi hagi la llet de continuació. Quan nosaltres tramitem un lot, diem quants infants hi ha, de 0-1, de 0-2." (NOG)

Hi ha comarques que, per evitar actituds d'abús per part de les famílies, han establert un període màxim per rebre de forma continuada els ajuts.

Per evitar la cronificació [de les ajudes en aliments], s'ha adoptat la mesura que no es poden percebre aliments més de 18 mesos seguits. Hi ha moltes famílies que ara no tenen dret a rebre aquesta ajuda perquè l'han rebut durant 18 mesos, i se'ls ha explicat que això és una ajuda puntual, que no poden pretendre tenir aquesta ajuda de per vida. Se'ls ha parat i, perquè puguin tornar a demanar-la, ha de passar un any com a mínim. (NOG)

El problema es presenta quan finalitza el termini per poder continuar rebent l'ajut i la realitat de la família no ha canviat, encara que s'hagin esforçat per modificar-la.

El que passa és que a moltes de les famílies que reben aliments la situació no els canvia. Abans hi havia menys famílies, i ara n'hi ha més, però igualment la situació no els canvia. (NOG)

La pregunta a fer-se és què poden fer aquestes famílies si encara no tenen feina i, per tant, ingressos per mantenir-se.

Els aliments són importants. Ara bé, si tens la nevera plena, però no pots pagar el lloguer del mes i tampoc tens llum per endollar la nevera, sí que ajuda, però no és la solució, i els aliments que donem... Tenim sort que hi ha una pastisseria que ens dona pa del dia abans, tenim carn, però la pasta, l'arròs i la llet és el que val menys diners; el que és car és el que no tenim per poder donar. (CAN)

Els aliments han passat de ser un complement per facilitar la vida de les famílies a convertir-se en un dels ajuts més importants per garantir la subsistència. Hi ha població que depèn d'aquests excedents alimentaris per poder alimentar-se, cosa que no passava des de feia moltes dècades. Hi ha famílies que si no tenen els excedents alimentaris, no poden menjar. És el principal recurs per a les persones que viuen en situació extrema. Durant l'estiu de l'any anterior van haver de garantir un àpat diari, facilitant aliments frescos per a les famílies més desfavorides. (PJU)

Els productes frescos són un complement de l'alimentació molt necessari, però el Banc d'Aliments no els pot subministrar. La solució passa per l'adquisició d'aquests productes per part de les diferents entitats amb els pocs recursos que tenen al seu abast.

Pel que fa a la provisió d'aliments frescos, Càritas està fent una acció important en coordinació amb diferents supermercats. També en ajuts de lloguer i gestió de roba. Hi ha hagut un augment molt important en el subministrament d'aliments. (VAL)

Hem creat una botigueta, està oberta 3 dies a la setmana, i és com un economat, perquè donem l'opció a la gent de triar quin producte vol, dintre d'unes dosis que ens ha pautat la dietista de l'hospital. Què li convé a una persona, quina quantitat? La dietista ens va donar pautes; amb aquests productes, una persona ha de menjar tants hidrats de carboni, tantes proteïnes, etc., i segons això, tenim productes associats a cada concepte i els donem. Si has de menjar tant d'hidrats de carboni, pots triar pasta o espaguetis; donem dintre l'opció del que assignaríem i la persona fa la seva tria, amb la qual cosa la gent està més satisfeta, cadascú té el seu temps, i a cadascú se'l cita a una hora. Els usuaris no tenen perquè trobar-se, com a molt hi coincideixen dos. Hem dignificat l'entrega, cada setmana es van a buscar els aliments. Aquestes famílies tenien molta dificultat per autogestionar-se. En fer-ho així, es treballen conceptes d'economia i d'autogestió. (PJU)

A més a més, ara hem arribat a un acord amb algunes botigues; a les famílies els donem un val amb l'import que indica la treballadora social i allí ho bescanvien per productes diferents d'alimentació i neteja que puguin necessitar. En concret, al Carrefour fan aquestes targetes socials i, en lloc de donar nosaltres el val, compren amb aquestes targetes. Aleshores, donem aquesta targeta, que poden bescanviar allà; és com una targeta moneder. (GAR)

5.5.2. Alimentació i infants

Hi ha treballadores socials que posen de manifest que els problemes no són de manca de nutrició infantil, sinó d'una mala nutrició, de negligència o desconeixement de les famílies sobre com establir una dieta equilibrada (hidrats de carboni, proteïnes i greixos) o problemes econòmics per poder adquirir les proteïnes i les fruites i verdures fresques.

Hi ha mala nutrició infantil, però és més per negligència de les famílies o pel seu desconeixement que per manca d'ingressos. De desnutrició no se n'ha detectat. (SGR)

Les treballadores socials insisteixen que no han detectat situacions de malnutrició dels infants.

De fet, quan va sortir tota aquesta qüestió als mitjans de comunicació, ja havíem fet una prospecció amb el CAP de salut per veure si realment es detectava això. Sempre diem el mateix, es detecten casos d'alimentació no equilibrada, però també en detectàvem abans. Per això, quan es donen aliments, al Banc d'Aliments es procura que siguin aliments diversos, que s'introdueixi l'aliment fresc, fruites i verdures envasades. (SEG)

D'aquesta manera, ens recorden que el problema de la malnutrició alimentària ja hi era abans. El que no sabem dir, però, és si ha crescut. Hem de vigilar perquè això no creixi, ja que som nosaltres els qui donem aliments. (SEG)

Aquest any [2013], quan es va acabar el curs escolar, per no deixar els nens al descobert i garantir un àpat, els vàrem facilitar aliments frescos. Tot l'estiu aliments frescos per a les famílies més desfavorides. (PJU)

Els menjadors escolars també són un problema per a moltes famílies. Algunes necessiten el menjador escolar per garantir diàriament una menjada nutritiva i equilibrada als seus fills i filles. La beca de menjador és molt important i el Consell Comarcal garanteix totes les beques necessàries, tot i que s'han retallat els pressupostos. Hi ha famílies que reben una subvenció del 100% del menjador escolar perquè a casa no hi ha cap mena d'ingressos i els Serveis Socials volen garantir, com a mínim, una menjada al dia. No és el més habitual, però a cada municipi hi ha unes quantes famílies acollides a la totalitat de la beca. A més, un cop finalitzat el curs, és necessari establir mecanismes per garantir els aliments frescos a moltes llars.

En molts centres escolars, aquest hivern s'han detectat problemes greus en l'alimentació dels nens que van a les escoles de zones on l'atur i la manca de feina són importants. Alguns professionals socials dels Consells Comarcals recorden que

tenim les beques de menjador escolar. És un recurs que ja existeix de sempre, però ara les utilitzem més. D'aquesta manera, tenim una part coberta, perquè almenys des de les nou fins que surten de l'escola estan atesos en un lloc adequat. A més a més, tenen un menú equilibrat, i això ajuda a suplir l'alimentació de casa, que es complementa moltes vegades donant-los lots d'aliments per a l'esmorzar, llet, galetes, aliments de nutrició infantil, etcètera. (PLU)

No ho havíem fet mai fins l'any passat, això de donar beques de menjador del 100% als nens. Abans era una cosa puntual, que feies a una família. L'any passat això se'ns va disparar molt. (PJU)

Hi ha les beques de menjador. El que passa és que abans sempre es demanava una aportació mínima a la família i ara, segons com siguin les famílies, com que hi ha tant endeutament, ho tenen gratuït. Penso que aquest any s'han ampliat els criteris per poder-hi accedir. L'any passat, per exemple, si els pares eren a casa, els dèiem "si ets a casa, dóna'ls tu el menjar". Ara també hi entra el criteri de si la família té dificultats, perquè el nen tingui almenys un àpat en condicions. (GAR)

Les beques (menjador) van passar d'estar subvencionades al 100% a estar-ho al 70%; després, del 70% al 50%. Nosaltres fèiem l'informe social darrere l'informe social de Càritas: això era un 100% de beca. Aquesta reducció de l'ajut, les famílies la noten i les escoles també, i ens demanen recursos. (CAR)

5.5.3. Higiene personal

Un altre problema important és el de productes de neteja corporal, ja que, si hi ha problemes per menjar, els productes de neteja corporal tendeixen a sacrificar-se, però són molt importants per mantenir-se nets i per ajudar a mantenir l'autoestima de les persones. D'aquests tipus de béns hi ha menys predisposició a fer-ne recapte, però també són importants.

Un altre bé de primera necessitat per a moltes famílies amb criatures són els bolquers. És per això que es necessiten recursos per a aquest bé:

Nosaltres hem fet un treball amb tot l'equip sobre quines coses ens agradaria i valoràriem, a part dels llegums i l'arròs, que els deuen sortir per l'orella. De vegades, hi ha coses més petites que són les que et serveixen més. A més, és una acció que sí que es pot treballar amb les famílies, perquè quan vas a una llar sense recursos i els dius que han de procurar anar nets, com hi aniran? Aleshores l'abordatge sí que és diferent, tens el xampú, el gel... és anar aplicant hàbits i seguiment. La mostra és que els que sí que aconsegueixen els objectius recuperen part de la seva autoestima i es van refent. (PLU)

També tenim en compte demandes que ens feien els usuaris: bolquers, productes d'higiene... [...] Estan molt valorats els productes d'higiene personal: només un pot de gel que val menys d'1 € els fa molta alegria, un raspall de dents. [...] Ara que estem cap a finals d'any, fem compres d'aquestes. [...] Llet amb pols, cereals. Quan parlem d'educar les famílies ens referim al fet que tinguin cura que el seu aspecte sigui una mica més agradable quan vagin als llocs, i que vagin mínimament nets. Això és difícil treballar-ho amb algú que no té bon aspecte. Alguna vegada també donem detergent en pols per netejar la roba. A part de la higiene personal, també és important poder rentar la roba. Aquests béns no es donen als bancs d'aliments. (PLU)

A més a més, quan algú va a comprar a un supermercat i porta pocs diners, per exemple 10 €, encara que això costi 1 €, no veu que s'hagi de comprar. Se sol comprar més un altre tipus de producte. Portes el carro i dius "què ens menjarem, d'aquí?"; no hi ha res de menjar, ens hem gastat els 10 € en coses que no es mengen. No ho veiem com una necessitat imperiosa. (PLU)

5.6. Reestructuració familiar

La crisi econòmica ha comportat, en molts casos, la pèrdua de l'habitatge en no poder pagar l'import del lloguer o de la hipoteca. Aquest fet ha provocat un canvi en la vida i en les relacions de moltes famílies, de manera que, en molts casos, s'ha produït un augment del nombre de persones que viuen en un mateix habitatge. Així, ens podem trobar que "en zones rurals (...) torna a agafar força la xarxa familiar, sobretot la família extensa. Se'n van a casa d'un germà, d'un familiar. Això a Lleida o en ciutats més grans potser no passa o passa menys" (SGR). En molts casos, i van en augment, "no només hi van a viure, sinó que també en depenen econòmicament. Viuen de la pensió dels avis" (SGR). Aquesta situació es va repetint en tots els Consells Comarcals.

A la vegada, s'ha produït un canvi del rol de la persona gran amb pensió, tal com comentava una treballadora social. "Jo no m'ho havia trobat mai, i ara estic veient gent que vivia a la residència i que torna al domicili." (SGR). La raó principal d'aquest retorn és poder disposar de la pensió, ja que els descendents es troben sense ingressos, no tenen feina o, si en tenen, són insuficients per cobrir les necessitats.

Les xarxes de suport informal van en augment i s'estan considerant normals. Per exemple, en situacions de famílies que viuen de la pensió de l'avi i que, quan obtenen una plaça de residència [perquè l'havien demanat prèviament], posen de manifest que ja no la necessiten i que les deficiències les cobreixen els mateixos membres de la família. (VAL)

En la mateixa direcció anaven els comentaris de les treballadores socials de Càritas.

Els pares que tenen casa i pensió, el que han fet és això, acollir. Ho dic així perquè bàsicament atenc més famílies castellanès: "Tengo a mi hijo conmigo y a su hija, a su mujer no, que se ha ido con su madre". Ja s'han separat. "Y ahora tengo a mi hijo con mi nieta." O germans que s'ajunten. També hi ha dues famílies nuclears compartint casa perquè ja es coneixien de solters "y nos hemos puesto a vivir juntos ocho en un piso: mi hermano, su mujer, sus dos niñas y nosotros, total, somos ocho" [...]. Hi ha cada vegada més habitacions rellogades. (CAR). Recordo la situació que es va viure entre els anys 40 i 60 del segle passat.

Ens hem trobat, arran de l'esclat de la crisi, algun cas en què els pares eren a la residència pública i els n'han tret a tots dos [...]. Se'ls han emportat cap a casa perquè, d'aquesta manera, la persona que havia estat treballant i ara està a l'atur pot beneficiar-se de la prestació econòmica de les dependències del pare i de la mare. [i, ahora, pot disposar dels ingressos de la pensió]. (PLU)

Sí que és veritat que, en alguns casos, sobre la persona gran s'ha generat un efecte positiu.

Si, són gent gran, però es valen per ells mateixos i estan contents, en aquest sentit. Els agrada, evidentment, que els hagués anat bé, als seus fills, i que no tinguessin aquesta situació de dependència, però els omple el fet que encara siguin útils i que puguin donar una solució per pal·liar el problema dels seus descendents, i això els fa sentir bé. (PLU)

Tinc alguna padrina que abans vivia sola, de la seva pensió, i ara ha de mantenir dos néts que li vénen cada dia a dinar més la filla, que, de tant en tant, quan no té feina, també hi va. Aquesta pensió ha de donar molt de si i aquesta dona es mostra molt angoixada. (AUR)

La gent gran és ara el principal recurs per a la família. El que sí que ha passat és que el fill treballava, s'havia independitzat, s'ha quedat sense feina i ha tornat a casa dels pares. S'ha quedat sense ingressos, sense res, i ha de tornar a la casa pairal. Són gent que vénen a demanar ajuts econòmics als serveis socials, però nosaltres tenim en compte els ingressos de la unitat familiar. Per tant, com que viuen amb els pares, no els podem facilitar ajuts. (SOL)

Hi ha gent que ha hagut d'anar a viure amb els pares perquè ha perdut la casa, la feina i no es pot mantenir. Molta gent depèn de la pensió dels padrins. (GAR)

Encara que els fills no visquin amb els padrins, aquests s'acaben fent càrrec d'alguna despesa dels seus fills o de les seves filles. Una vidua que té el seu pis en propietat, i que amb aquests diners anava fent, en el moment que ha de pagar els llibres a la néta perquè pugui estudiar deixa de tenir un poder adquisitiu suficient. Les pensions de la gent gran són molt reduïdes. (CAR)

Un altre factor que cal remarcar, per la seva rellevància, és la reacció dels fills que han hagut de tornar a casa dels pares.

Troblem, de vegades, que els fills es tornen molt exigents. Es podria dir que es detecta un cert "maltractament psicològic". Algunes persones grans també en pateixen, perquè no es poden fer càrrec de tot el que els fills els encomanen que han de fer i comprar. S'ha incrementat el nivell de pobresa, el fet de la crisi els ha perjudicat bastant. [...] No és tant que el poder adquisitiu hagi canviat, són les càrregues, el que ha canviat. De fet, els fills es tornen més exigents, malgrat que els seus pares no tenen gaires diners. Els encàrrecs i les obligacions van augmentant, "has de fer això i, a més, m'has d'ajudar en una altra cosa". "M'has de pagar part del lloguer." La padrina té la pensió, però continua sent el seu fill, i aleshores li paga el lloguer. (CAR)

El que sí que ens trobem és que abans la gent treballava i tenia ingressos. Els padrins, quan no es podien valdre per ells mateixos, buscaven solucions, o a la residència o al centre de dia o llogar un servei a domicili. Ara, la gent [la família, fills o filles o gendres] són a casa perquè han perdut la feina i, per tant, no tenen ingressos. Què es fa, doncs? El padrí o la padrina, cap a casa. Si podem viure de la pensió del padrí o la padrina tots i anar sobrevivint, el padrí, que no es mogui de casa, a la residència no hi anirà. En algun cas en què han tret de la residència la persona gran i l'han tornat cap a casa et diuen "jo abans treballava i no me'n podia fer càrrec, però ara no treballo i la residència és cara". La residència no està subvencionada al 100%. Per molt que tinguis una plaça pública, no és mai el 100%, sempre has de pagar una cosa o una altra, per tant, "si ens podem estalviar això, millor que millor." (GAR)

5.7. Repercussions emocionals

Una de les problemàtiques que queden més reflectides en les memòries dels Consells Comarcals són les actuacions derivades de problemes de salut i de drogodependències, dels quals es deriven situacions de manca d'autonomia personal. Tot i que possiblement aquesta informació no s'ajusta plenament a aquest apartat, convé recordar que en les entrevistes s'ha cobsat una tendència creixent en la manca d'autonomia com a conseqüència d'estats depressius i d'angoixa, estats relacionats amb la problemàtica de la salut en general. Com es veurà, les situacions de drogodependència, malgrat que existeixen, no són objecte de valoració en ser poc significatives. En general, la problemàtica relacionada amb la salut apareix com una de les més ateses, ja que representa prop del 25% del total.

La majoria de les persones que acudeixen als Serveis Socials es mostren confuses amb la seva situació, la conceben com un error o un accident, creuen que ells són diferents, que els Serveis Socials no són el seu medi i que no haurien de ser-hi.

Jo, si tingués feina, no hi seria, aquí! (GAR)

A Càritas hem començat ara un projecte nou, el de suport, que va encarar a aspectes psicològics, socials i espirituals, perquè la gent ha caigut en el desànim. "Si porto el currículum allà em tancaran la porta." Els ànims estan per terra. (CAN)

Derivats dels problemes econòmics, sorgeixen problemes d'ansietat i d'angoixa. Molts usuaris necessiten un ajut psicològic. En moltes ocasions es tracta dels efectes derivats de tensions i nervis davant una situació que no se sap quant durarà. Les treballadores socials manifesten que, en aquests temps, la població va més medicada.

Últimament, a la taula de salut, on hi ha tots els agents de salut de la comarca, va sortir aquesta dada: a les consultes es detecta que hi ha més persones que vénen amb estat anímic més baix. Nosaltres, des dels Serveis Socials, també detectem persones que tenen un estat anímic més baix, que estan més anguiades, que manifesten més aquesta situació. La problemàtica econòmica és un desencadenant de tot això. De vegades són problemes latents, que ja existien, però la situació d'instabilitat econòmica o d'atur influeix en aquest estat de salut dels usuaris. (SGA)

Arran d'aquestes circumstàncies hi ha moltes persones que es mediquen per algun problema de depressió o d'ansietat. (PLU)

En algunes famílies que fa temps que pateixen les conseqüències de la crisi, sorgeixen problemes de salut, salut mental, depressions, i fins i tot dolors físics, mals de cap, migranyes, que estan relacionats amb l'estrès que els suposa viure la seva situació. Es posen molt nerviosos. Veus famílies que, com més problemes econòmics tenen, més patologies els surten. (SOL)

Hi ha gent que està somatitzant tot el mal psicològic que està patint. (CRN)

Els casos de nova pobresa són aquells en què es detecten més persones anguiades; aquestes han augmentat, i amb l'estat psicològic que pateixen, moltes vegades pots arribar a assessorar, com a molt, que vagin al CAP. "Vés al teu metge de capçalera, que et veig molt deprimida; no podràs aconseguir res de bo amb aquest estat d'ànim, vés al

metge a veure què et diu.” No perquè hagin de fer un tractament amb pastilles. Això ho dic bastant, perquè els veig desmotivats. Ara és més fàcil de detectar. (NOG)

Alguns usuaris manifesten que el seu estat d'angoixa no és de salut mental, sinó conseqüència de la situació que viuen: “Jo el que necessito és una feina, no anar al psicòleg.” (PJU). Tot i això, el recurs al psicòleg es planteja com a necessari perquè és la manera de superar l'angoixa i afrontar la situació en millors condicions.

Malgrat això, hi ha diferències en la manera com viuen la seva situació les persones usuàries dels Serveis Socials. Unes ho assumeixen i gestionen la seva precarietat reduint les despeses per mirar de reconduir la situació; a d'altres els costa molt i altres no ho aconsegueixen. Sense un reconeixement i una assumpció de la situació, és molt difícil treballar amb els usuaris. Als que han tingut antecedents de pobresa, i que anteriorment ja havien estat usuaris dels Serveis Socials, no els costa tant sobreviure en la nova situació, que acostuma a ser sobrevinguda. No resulta gens fàcil assumir el fet de no tenir feina, ni la casa en condicions, i haver de dependre dels altres —familiars, amics, Serveis Socials, etcètera— i, a més, sense expectatives de superar la situació.

Aquesta nova pobresa està generant patologies relacionades amb la depressió. La gent no sap com empassar-se que es troba al carrer, que no té casa, que ha de demanar menjar als pares, que no pot ni menjar i que, a més a més, els Serveis Socials li diguem que no la podem ajudar. (SGR)

Sense l'acceptació per part de l'usuari de la problemàtica és molt difícil treballar amb ells aquest tema. No s'havien plantejat mai acabar sent usuaris de Serveis Socials. Es veuen en aquesta situació i, a sobre, algú els diu que tenen un problema que haurien de treballar. (ARI)

Anar als Serveis Socials no s'ho havien plantejat mai. Els Serveis Socials, poden pensar, són per als estrangers, per dir alguna cosa. Veure's en aquesta situació, psicològicament, és alguna cosa que han de superar, però costa molt. (ARI)

Les dificultats econòmiques afecten molt les persones anímicament, sobretot si tenen una edat avançada i es troben en situació d'atur de llarga durada. Són situacions que generen estats d'ànims depressius.

La reinserció laboral serà difícil, perquè sempre han treballat del mateix i l'edat és avançada. Anímicament, això afecta molt, i les ganes de moure's per buscar alguna cosa defalleixen. (PSO)

Hem detectat que ve gent amb un estat d'ànims que buff... Estats d'angoixa, perquè veuen que se'ls acaben les prestacions i que no troben feina. (PSO)

El fet d'estar econòmicament malament et porta a consumir, a estar angoixat, depressiu [...] L'atur també et porta a tenir alguna addicció. Detectem aquest augment de tòxics, depressius. (NOG)

Els aturats de llarga durada, al principi, es movien més i buscaven feina amb més interès, però quan passen els mesos i no troben res, perquè tot està molt malament,

veuen que la seva situació està cada vegada pitjor, que es pot allargar més i, per tant, perden les ganes de cercar solucions.

En general, aquestes famílies, el que necessiten és un acompanyament. Les treballadores socials manifesten que el que necessita aquesta població no és tant un recurs —que també—, com, sobretot, ser rebuda, escoltada i sentir que se li fa costat, que rep orientació i suport.

Aquestes famílies necessiten acompanyament. De vegades no és tant el recurs com fer-los costat, orientar-les i donar-los suport. (SGA)

Alguns problemes, com el consum d'alcohol i la violència de gènere o cap als infants, no es detecten directament als Serveis Socials. Més aviat es detecten a través de familiars que acudeixen als Serveis Socials i ho expliquen. De totes maneres, aquesta no és una problemàtica a la qual es presti gaire atenció, cosa que podria ser indicativa del fet que es dona poc o que ha augmentat de manera poc significativa respecte a anys anteriors.

Pel que fa al consum addictiu, allò a què es fa referència és l'alcohol, no com una novetat, sinó com un consum que es manté, malgrat les dificultats econòmiques, i que es posa més de manifest. En algunes zones de muntanya s'ha detectat que l'alcoholisme, molt arrelat entre la població, sobretot masculina, ha augmentat.

L'alcohol és el que més ha sortit, almenys en els casos que he portat. El que més m'ha cridat l'atenció. Va lligat a un perfil de treballador de la construcció. (ARI)

L'alcoholisme ha augmentat. Per aquí dalt ja hi ha una cultura de consum d'alcohol. A Sort, per exemple, hi ha vint bars i no ha tancat cap. (PSO)

En aquests moments hi ha famílies que no poden pagar el cost dels medicaments (política de copagament o, més ben dit, repagament), a la vegada que, com a conseqüència de la situació que els toca viure, el nombre de malalts mentals està augmentant. L'estrès de la situació en què viuen provoca l'augment de depressions, amb el problema afegit que, després, no es poden pagar la medicació que han de prendre per poder continuar vivint.

5.8. Problemes relacionals

També es detecten més situacions de dificultat de convivència. En les memòries dels Consells Comarcals, les problemàtiques relacionades amb les mancances socials derivades de problemes relacionals també són significatives. Aquest tipus de problemes sempre ha estat present durant el període d'anàlisi, amb un lleuger increment amb el pas dels anys, en passar a representar aproximadament un 18% de totes les problemàtiques ateses.

Les dificultats de convivència es posen de manifest dins les famílies, entre la parella o amb els fills, que són els que paguen les conseqüències del deteriorament de la si-

tuació familiar amb la vivència de la situació i amb un tracte més estricte i una manca d'atencions. En algunes zones també s'ha comentat que existeix més maltractament psicològic cap als infants que abans, cosa que realment és difícil de detectar.

Quan no entren diners a casa i t'has de buscar la vida, d'alguna manera et vas ressentint i el nivell de malestar puja i el nivell d'angoixa també. De vegades, un crit mal donat va a una contenció no feta des de l'altre costat, i vés sumant. (SGR)

Parelles que t'expliquen que s'estan discutint tot el dia. Ara ho diuen perquè hi ha més conflicte. Això que diuen de "*contigo pan y cebolla*" és un dir, perquè quan no tens ni la ceba, t'asseguro jo que et discuteixes. (CRN)

No hi ha tanta violència domèstica com fa una anys, [...] però sí que molta gent manifesta que a casa estan molt nerviosos i que s'han discutit amb la parella. (PSO)

Hi ha més nervis, les relacions de parella no són com haurien de ser i els nens estan més desatesos. (PSO)

Quan en una família hi ha maltractament, de vegades també toca rebre als fills. La feina que nosaltres intentem fer és que aquests nens i nenes rebin un suport psicològic perquè, com a mínim, després no vagin reproduint els rols que han vist a casa. És una lluita, en aquest sentit. (NOG)

Aleshores veus que s'ha de fer molt treball de prevenció perquè no es reproduixin aquestes conductes. (NOG)

Pel que fa a la parella, no es detecten més casos de maltractament perquè s'aguanta més, i en aquells casos en què sorgeix, és més per les dificultats econòmiques que per l'aparició d'un nou problema.

En línies generals, es pot dir que la major part dels maltractaments són psicològics i sorgeixen per les dificultats de gestionar la nova situació familiar. D'aquests, alguns casos acaben en maltractaments físics.

Ens comenten situacions de convivència entre una parella de les quals s'intueix que la relació no funciona, però continuen vivint junts per la situació econòmica. (PLU)

A la nostra comarca els maltractaments, sobretot de gènere, sí que han pujat. La crisi econòmica ha estat més un element desencadenant, no ho ha provocat, ja que el problema ja existia d'abans. (PLU)

No s'acaba de tirar la denúncia endavant. Pel que fa a serveis, hi ha el servei d'atenció a les dones, el SIAD, en què oferim suport jurídic i psicològic quan ho necessiten. Potser sí que en fem més, de suport psicològic. Està creixent el nombre d'intervencions. (ARI)

Per exemple, una parella en què ell és camioner i s'ha quedat a l'atur, vénen aquí i diuen "el meu home era camioner, s'ha quedat a l'atur". Què passa? La majoria del temps abans no el compartien i ara, com que l'han de compartir, xoquen i dia a dia hi ha insults, menyspreus, etcètera, que de vegades poden arribar a la violència física. (NOG)

En els col·lectius d'immigrants hi ha més maltractaments i agressivitats. (CAN)

Els maltractaments són físics o psicològics? Quan arriben a la denúncia solen ser físics. Hi ha molt maltractament encobert amb el tema de la violència. (ARI)

En una comarca de muntanya es declara que en aquests moments les usuàries expressen, sense arribar a fer denúncia, més situacions de violència de gènere, cosa que no vol dir que hagi augmentat. Afirmen que es comenta més que abans.

Una cosa és que ara es conegui més. Malgrat tot, ara també hi ha més factors que contribueixin a fer que n'hi hagi. (PSO)

També es detecta que en algunes famílies ja hi havia problemes de relació, però la bonança econòmica ho amagava. Avui dia, amb les dificultats econòmiques i relacionals es visualitzen millor les patologies d'algunes persones.

Abans, la situació econòmica tapava algunes problemàtiques més de tipus relacional, convivencial, etcètera. El mateix passa amb els maltractaments. (GAR)

Són casos que exploten i aleshores ens hi hem de ficar. (PJU)

Pel que fa a la violència de gènere, quan s'arriba a denunciar, sol tractar-se de casos de violència física, ja que la psicològica s'aguanta més i és més difícil de detectar i de demostrar. De totes maneres, es manifesta que hi ha violència encoberta i les denúncies depenen de la dependència econòmica. En termes generals, tot i reconèixer-ne l'existència, no se'n detecta un augment a causa de la crisi, però potser perquè s'aguanta més. En aquest cas, la situació de la població estrangera és diferent de la de l'autòctona, segurament per qüestions culturals. Aquests fets són derivats al SIAD.

T'arriben situacions de dones que t'expliquen exemples de violència psicològica, sobretot en què encara no han arribat els cops, i si han arribat, són tolerats, perquè són d'una cultura de la qual aquest tracte forma part. (PSO)

També es detecten casos de fills i filles que tornen a casa després de molts anys i, com a conseqüència d'aquest retorn i de les seves causes, les relacions familiars s'han anat deteriorant.

5.9. Respostes de solidaritat

La societat lleidatana, igual que altres comunitats, ha anat responent de forma molt solidària a les crides d'ajuda que s'han fet davant de situacions límit. En general, quan s'han fet els recaptos d'aliments, la resposta de la societat ha estat molt positiva. Es podria considerar que, a mesura que l'Administració va reduint la seva implicació presupostària amb els serveis socials, les persones que formen part de la comunitat van prenent més consciència i s'aboquen amb molta energia a ajudar les altres famílies. Un exemple, entre molts, és el nombre tan important de voluntaris que col·laboren en la rehabilitació del seminari a Lleida ciutat per construir 19 habitatges socials, o també la gran quantitat de lleidatans que, de forma regular, fan donacions de roba, menjar i diners, o la Plataforma d'Afectats per la Hipoteca, que atén unes 600 persones. Com

diu un dels seus representants, “una de les poques coses bones que ha implicat la crisi és la solidaritat”⁴⁶.

En aquest nou escenari, ens preguntem com es va reaccionant davant de la pobresa concreta, la del dia a dia de la gent propera. En les persones es va generant un sentiment de compungiment, sobretot entre les que tenen familiars en situació greu. Hi ha un primer moment en què l'entorn social de les persones amb necessitats intenta ajudar-les, però el problema arriba quan l'entorn s'adona que el problema no es resol en unes setmanes o en uns mesos, sinó que passen els anys i no es veu “llum al final del túnel”. D'aquesta manera, es genera un procés de cansament, d'esgotament de l'entorn i solament resisteixen els pares i les mares de les persones afectades, encara que per a ells signifiqui una pèrdua de la qualitat de vida, alhora que es van tensionant les relacions humanes.

Un fet característic és la xarxa social, ja sigui de familiars o d'amistats, que és clau per compensar les mancances econòmiques i de supervivència i intentar evitar caure en l'exclusió social.

Les famílies que tenen més possibilitat d'entrar en una situació de risc d'exclusió són aquelles que no disposen de xarxa social. Generalment, són famílies foranes. (GAR)

En aquest sentit, les famílies que tenen arrels en el territori ho tenen més fàcil que les que vénen de fora, sobretot per comparació a les famílies formades per immigrants.

Els espanyols tenen més xarxa familiar, i la xarxa ho està aguantant bastant bé. Els pares i fills amb els 1.000 € tots plegats. L'espanyol, per un cantó, no arriba a tocar tan a fons per això, per les xarxes socials, si és que en té. Els immigrants, com que els ha tocat viure en tan males condicions, aguditzen l'enginy. (CRN)

La gent del país compta amb l'entorn familiar que, tot i que econòmicament no sigui gaire important, ho és a logísticament. Per exemple, porten els nens a dinar a casa dels padrins o d'altres familiars. Les persones de fora no tenen tanta xarxa de suport. (AUR)

Els que en tenen [de xarxa familiar], evidentment s'estan ajudant entre ells. El problema és que moltes d'aquestes famílies són, la majoria, immigrants, i aquí no tenen xarxa social que els doni suport. No vol dir que entre ells no s'ajudin. Però no per mantenir-se. (URG)

En molts casos, sense xarxa familiar, no se sap com viurien. (SOL)

Però després de tants anys de crisi, aquesta xarxa familiar i d'amics es comença a ressentir.

La població espanyola ha recorregut molt a la seva família, fins que la família està fins al coll. I ara algun amic et pot ajudar, però, a partir d'aquí, s'ha acabat, i són els que estan en situació més extrema. [...] El que passa és que ja som gairebé al final dels recursos, ja s'ha estirat molt dels amics de la xarxa. Ara comença a haver-hi problemes per això. La

⁴⁶ Segre (2014, a).

gent de la mateixa xarxa comença a estar en una situació extrema. En algun cas es diu “és que hem fet el que hem pogut”. Els familiars fan el que bonament poden. Famílies en què, per exemple, solament hi ha un membre que rep un ingrés, que sol ser una pensió, la del pare o de la mare, i tots els germans estan a l’atur. A més, no és només que hi torni el fill: és el fill, la dona i la canalla, és a dir, tota la família. (CAR)

Hi ha gent gran que fa meravelles per gestionar els seus diners, perquè a les pensions baixes s’hi ajunta el fet d’haver d’ajudar els fills, i ho assumeixen amb gran resignació i naturalitat. Són la part no visible d’aquesta crisi. (PJU)

Crec que se’n dona el cas [xarxes socials], perquè sempre s’ha donat. Les famílies del poble fan molta contenció i sempre estan al cas dels altres. Per a la gent que és nouvinguda, la comunitat pròpia fa de coixí. Fan entre ells ajuda mútua. Això és important, fa que no hi hagi una atenció tan massiva per a les entitats i administració, perquè ells mateixos també s’ajuden. (SEG)

La gent que no té família s’ha vist en la necessitat de fer una xarxa relacional al seu costat que també pot donar un suport puntual. Són xarxes de poble, que es coneixen. (SOL)

Els nous pobres “tenen més suport familiar. Tenen més coixí econòmic, de vegades. Tenen una altra situació, que és molt diferent de la que nosaltres tractem. [...] Hi ha més xarxa familiar, veïnal, sobretot als pobles.” (PLU)

En els pobles petits també hi ha més xarxa de suport, tot i que la família sigui de fora o estrangera. (GAR)

Un exemple de segment de població que no té família extensa allà on resideix és el dels immigrants. En aquest cas:

Entre la població immigrant respon molt més la xarxa social; tot i no tenir família, la xarxa immigrant ha respost. Ells tenen molt clar el tema del col·lectiu: si és una persona marroquina que necessita alimentació, doncs un d’ells compra i ho facilita als altres i la xarxa de població immigrant funciona. La política de l’intercanvi està més estesa en aquest col·lectiu: “Per poder sobreviure una mica, jo faig les trenes i tu em fas una altra cosa; ells sí que ho utilitzen molt”. Per exemple, aquest estiu [2013] hi havia gent immigrant treballant a la fruita. Algú els cuidava els nens i, a canvi, després els donaven una part dels ingressos. Això sí que funciona. No treballo, però faig algunes hores de neteja en algun lloc. Això existeix. Ells mateixos et diuen “treballo de pintor i en tota la meua vida no he aconseguit un contracte, però continuo treballant”. Això, en principi, ells ho saben. El que passa és que no estem parlant d’ingressos de 426 €, sinó de famílies que tenen 150 € d’ingressos o que tenen 0 €, estem parlant d’aquest perfil. (CAR)

També hi ha el cas de gent que té família a Europa, sobretot marroquins i algerians, segurament per França i/o Itàlia. Hi ha molta gent que està rebent suport econòmic de les famílies extenses, que ja no són germans, sinó cosins, o padrins, o tiets, que són gent que fa 20 o 30 anys que estan europeïtzats completament. Per exemple, una persona d’Itàlia els envia 100 € cada mes i, amb aquests 100 €, cada mes fan meravelles. Són diners que no tenen cap tipus de control. La família, aquells diners els destina, si vol comprar els llibres de la nena, doncs comprarà els llibres de la nena; si vol pagar una part de la beca de

menjador, doncs pagarà la beca menjador, i aquell mes no necessiten res. Si que és cert que les famílies que són a Europa estan fent ara aquest traspàs de diners cap aquí. (CAR)

La resposta d'alguns comerços i bars, en alguns municipis, és magnífica. Mostren la seva solidaritat de diferents formes.

Hi ha botigues i algun bar que et diuen “aquí li dono el menjar, no li cobro tant; o bé a aquest li dono el pa perquè em fa llàstima”. Veus que tothom té sensibilitat i que s'ha generat una xarxa. (SOL)

Veus que una família a Solsona no té familiars i que, de tant en tant, una altra família li omple el carro de la compra d'un supermercat. En la gent hi ha aquesta iniciativa social. (SOL)

Hi ha xarxes socials que ajuden molt. Són xarxes de poble: “Si m'ajudes a descarregar un camió et dono 20 euros.” La gent es coneix, saben que passen per dificultats, que es busquen la vida com poden. (SOL)

També es fa una recollida econòmica obrint un número de compte gestionat per Càritas i el Fons Social. La gent hi fa donatius i s'organitzen actes (caragolada solidària i/o concerts solidaris). Són diners que van destinats a lloguers i subministraments (llum, aigua i etcètera). (SOL)

En l'àmbit del lloguer d'habitatges també van sorgint reaccions en positiu. En algunes zones,

els propietaris dels habitatges aguanten molt l'impagament dels lloguers. Sense aquest aguant s'haurien produït situacions molt més greus. (SOL)

S'ha creat una Associació de Voluntaris: Associació del Pallars Rural Obert al Poble (APROP), seguida pel Consell, que participa en el programa d'aliments (La Botigueta) i en el programa de reutilització. (PJU)

Com que la deixalleria és nostra, els voluntaris van allà i revisen els productes que hi entren. Hi ha una mena de taller que allarga la vida dels productes llançats. Productes que només netejant-los poden servir; n'hi ha d'altres, com pot ser una nevera, que només canviant-ne dues peces ja poden servir. Aleshores tornem a posar aquest producte en circulació, és a la pàgina web, la gent tria. Quan la gent necessita alguna cosa ens vénen a veure. Tot això ho fem amb els voluntaris d'APROP. (PJU)

Un altre comportament de solidaritat es dona entre les treballadores socials de les diferents zones d'una comarca, ja que procuren cedir-se recursos quan és necessari.

Entre nosaltres [els professionals de la comarca] també som solidaris. Si sabem que hi ha una zona on ho estan passant malament i que tenen molta necessitat, entre nosaltres ens donem coses. Ens passem recursos i assignacions econòmiques. (SGR)

En algunes escoles hi ha ajuts directes des de l'equip docent per solucionar problemes d'alimentació dels estudiants.

De vegades es colen al menjador de l'escola per anar a buscar menjar; es detecta molt a l'hora d'esmorzar. Hi ha molta implicació, fins i tot hi ha directors que tenen una dispensa de diferents aliments al despatx. També hi ha professors que porten esmorzar per a nens o els el paguen. Hi ha nens a qui, per exemple, se'ls està acabant la beca menjador i el director i professors ho munten per tal que continuïn anant al menjador, reparteixen una mica d'aquí i d'allà. S'ha d'agrair que hi hagi nens que puguin menjar a l'escola, ja que segurament és l'única menjada completa que fan al dia. (SGR)

Per Nadal es fa un recapte d'aliments a les escoles, per sensibilitzar. Després, nosaltres aquest any a Càritas vàrem obrir perquè es va veure que el primer que retallaven eren els llibres. Per tant, es va potenciar un ajut de llibres aquí, a Balaguer, i a tot el bisbat. La iniciativa per la qual veiem que s'ha d'apostar ara és la laboral. Formació i inserció sociolaboral, que és el que farà que sortim d'aquesta crisi. Veiem que sí que estem donant formació, però el que la gent vol i necessita és treballar. Ara estem estudiant fer una empresa d'inserció com a Càritas. (CAN)

Els pobles amb pocs habitants, en alguns casos, han mostrat una capacitat de reacció més ràpida davant l'adversitat.

Al poble petit, per exemple, si es produeix la detecció de manca de menjar, si es coneix l'existència d'una família que veu que ho està passant malament, diuen als del forn de pa: "Doneu-los el pa i ja el pago jo. El que vingui a comprar m'ho passes a mi." S'organitzen entre ells. (SGR)

Hi ha municipis on la xarxa de ciutadans s'organitza per "ensenyar a pescar" a les persones que necessiten recursos i han organitzat els horts comunitaris.

Els horts comunitaris són una associació que va decidir posar en marxa uns horts perquè la gent amb certes dificultats econòmiques pogués accedir-hi i tingués un recurs més. L'Associació Dóna Pas." [...] "Sí, són amics entre ells. Un dels projectes que fan, a part del comerç just, és el d'aquests horts comunitaris. (CRN)

Hi ha hagut gent que ha donat parcel·les de terra, ara hi havia accés per a unes 8-10 famílies. Han tingut molts problemes perquè feia falta un tècnic, perquè això requereix control, formació, perquè la gent és molt anàrquica, i no acaba d'anar com voldrien. Però ara el Consell Comarcal ha assumit que, com que una de les tècniques que hi ha allí porta el projecte, que puguin entrar dintre del Pla d'Inclusió Social. Aleshores, a partir d'aquí, l'esperança és que es pugui fer amb cara i ulls. Però els horts comunitaris han donat menjar a famílies durant aquest any i mig. Es van fer diners perquè es poguessin posar en funcionament; ha estat bastant interessant. (CRN)

El bescanvi es comença a utilitzar, de mica en mica, com a alternativa per cobrir necessitats dels que no disposen de diners, però sí de temps.

El banc del temps. Va ser un senyor de Balaguer, un gestor, que ho va posar en marxa amb diferents voluntaris més. Va venir al PDC i ja funciona, és a la pàgina web. Els està costant que la gent aposti per utilitzar el servei, però és una iniciativa que està començant. (CRN)

Un altre fet positiu que s'ha donat és que està augmentant el nombre de persones que s'ofereixen voluntàries per ajudar les diferents organitzacions que lluiten contra la pobresa.

A nosaltres, els voluntaris ens han augmentat. Gent que no coneixia Càritas i que ve a fer de voluntària, i gent que, al servei que acudeix, s'ofereix, "m'ajudeu, jo també vull ajudar". (CAN)

L'any passat, va ser iniciativa de l'Associació de Dones de Vilaller, que va voler parlar amb les altres dones dels altres municipis, a veure si s'adherien, sent sensibles amb la qüestió de la pobresa i l'exclusió social a la comarca, a la recollida d'aliments. Aleshores ens van preguntar com ho podríem fer: vàrem marcar uns aliments bàsics perquè després t'arriba de tot, i no saps com distribuir-ho, quinze unitats de no sé què... Aleshores els vaig dir que si volien fer alguna iniciativa d'aquestes i donar-ho aquí, que marquessin quins productes consideren bàsics. Ho van fer, van recollir els aliments l'Associació de Dones a la Vall de Boí i la del Pont de Suert, i ens ho van entregar. En això sí que hi ha hagut una mica de sensibilitat a la comarca des de l'any passat fins ara. La gent comença a veure que la situació no li és aliena, una cosa que solament passa a la televisió, sinó que ho pateix un veí o un conegut, gent propera. (ARI)

Un altre tipus d'acció és la recollida de roba.

La roba es baixa a Lleida. Pels pobles apareix gent espontània, que diu "fem el concert de Nadal, una recollida de no sé què". Això sí que ens ho trobem a les poblacions, cada poble té la seva cosa. (CAN)

Un altre exemple pot ser el dels Rocieros. Els Rocieros, per exemple, ens van dir que volien fer un concert, i el que recollissin seria per a Creu Roja. O la Maria de Josep Rúbies, que fa un concert clàssic cada any, fa unes nines, les ven, i el que en treu, ho dóna a diferents entitats. La gent sí que està sensibilitzada que tothom hi ha de posar de la seva part. Això és positiu, potser despertarem una mica. (CRN)

5.10. Mesures que es van adoptant

L'única forma per poder posar fi al problema de la pobresa és que les persones que volen una feina puguin aconseguir-la i, a la vegada, que els salaris que rebin siguin suficients per poder viure dignament. Si aquest fet no es produeix, totes les polítiques que es puguin aplicar no deixaran de ser simples mesures de contenció o per solucionar el problema de forma conjuntural, però no s'acabarà de resoldre el problema estructural. El degoteig del nombre de famílies necessitades està directament relacionat amb la

pèrdua de l'ocupació, ja sigui pel tancament de l'empresa o bé per la reducció de la plantilla.

Els ajuts d'urgència, en realitat, "no treuen les persones de la situació de precarietat econòmica en què viuen" (NOG). Segons els diferents Consells Comarcals, serien: aliments, llum, aigua, ajut energètic, lloguer, rebut de la brossa.

Els ajuts d'urgència han augmentat considerablement per cobrir subministraments, lloguers, per comprar aliments de la botigueta, bolquers, etcètera. S'ha hagut de fer un replantejament amb els ajuts d'urgència. (PJU)

En alguns moments, la Diputació ha incrementat de forma extraordinària la partida presupostària per als ajuts d'urgència als consells comarcals. (ARI)

Els serveis socials ofereixen contenció. En l'àmbit municipal, existeixen les ajudes anti-crisi, en què poden entrar rebuts de la llum, d'aigua, d'escombraries, etcètera, però tot de forma puntual. Cal demostrar prèviament que la situació ha davallat significativament. Un cop s'ha rebut aquesta ajuda, cal esperar almenys dos mesos per tornar a acudir-hi i la quantitat màxima que s'ofereix és de 1.000 euros a l'any. A més, han de demostrar que fa un cert temps que viuen a La Seu mitjançant un certificat del padró municipal. (AUR)

Per als usuaris a qui se segueix des de fa un cert temps hi ha les Ajudes d'Urgència Social, que s'atorguen després d'una baremació econòmica i social. Amb aquestes s'ajuda a cobrir necessitats bàsiques de la vida diària, ajuts de llum, d'aigua, etcètera. Amb aquestes persones es treballa un pla de millora, uns objectius a complir i una implicació per part de la família. (AUR)

Pel que fa a recursos econòmics, disposen de fons d'urgència social. Les ajudes són parcials, mai són totals. (VAL)

De vegades, el recurs és la treballadora social que mira d'educar la gent. (VAL)

En algunes comarques disposen d'un servei d'assessorament laboral i financer gratuït que sorgeix d'un conveni que l'administració local ha fet amb Càritas.

Hi ha una persona que és la gestora i, amb derivació nostra, els usuaris poden anar a fer un assessorament laboral i financer perquè els orientin. [...] Cada vegada hi ha problemàtiques més llargues, més delicades, en què has de seure amb algú que et faci una bona orientació. (VAL)

Una problemàtica que s'ha mostrat important és la del consum energètic. Per aquesta raó, en algunes comarques

s'han fet estudis d'estalvi energètic de llum que han anat força bé. Hem aconseguit abai-xar potències. Hi ha moltes cases velles molt mal aïllades i els termos consumeixen molt. També s'ha fet formació d'aprofitament dels aliments i de com cuinar. (AUR)

Era un projecte a través de l'Institut Català de la Dona i el SIAD, i que es va readaptar i es va aplicar als nostres usuaris. Quan ajudàvem a pagar rebuts, es va fer una xerrada en què es va explicar quina era l'energia més barata o la més cara, com es llegeix la factura, què és la tarifa nocturna i com funciona, que és el que més consumeix o com posar reguladors als termos d'aigua. (AUR)

A Coll de Nargó, els termos els vàrem posar en una família i li va anar molt bé. Després, durant una setmana, van posar uns lectors de consum a les cases, i es va fer l'estudi per si hi havia alguna cosa que provocava que la factura pugés tant. Vèiem que la factura pujava molt i l'usuari et deia que anava molt amb compte, i la casa era petita. Nosaltres hi vam anar i el problema era que l'habitatge tenia un mal aïllament. (AUR)

Aleshores, amb un temporitzador és com si tu l'engegessis i l'apaguessis, és com un rellotge. Al matí necessito aigua calenta per dutxar-me, però després ja està. Doncs no vaig jo a desendollar-lo, sinó que aquella maquineta ja ho fa, i resta un cost. Val 10 €. (AUR)

De vegades val la pena. Quan els ingressos són baixos i redueixes 50 o 100 €, és molt significatiu. Significatiu del tot: estem parlant de subsidis amb factures de llum de 200-300 €. Paguen més de llum que de lloguer, en molts casos. (AUR)

La problemàtica relacionada amb l'alimentació s'està atenent gràcies a la col·laboració dels serveis socials amb el Banc dels Aliments, que està sent molt útil i profitosa per atendre d'una forma mínimament digna l'augment creixent de peticions d'aliments per a la població afectada. Aquesta població ha vist reduïts els ingressos de forma alarmant en l'últim sexenni. Les campanyes de recapte cada cop són més freqüents i aconsegueixen més quantitat d'aliments gràcies a la molt bona resposta dels ciutadans. Es pot considerar que, a mesura que es constata que l'administració pública no és capaç de solucionar els problemes, i en alguns casos està reduint les partides pressupostàries, els ciutadans es van organitzant per intentar evitar que la fractura social es vagi eixamplant.

La col·laboració amb el supermercat (Plus) a Lleida ciutat funciona amb una targeta, i a l'Alta Ribagorça han estandarditzat un lot de productes i unes quantitats en funció del nombre de persones de la família. Des dels Serveis Socials es truca al supermercat, la família recull el lot de productes i els serveis socials paguen al supermercat. Aquest no fa descompte, però sí que ajuda en el recapte de l'any, en la recollida. (ARI)

En algunes comarques, com el Segrià i la Noguera, s'ha començat a impulsar l'activitat dels horts perquè les famílies amb necessitats puguin conrear els seus aliments i, com a conseqüència de fer un treball, aconsegueixin els fruits de la terra.

Tremp, en concret, té molt poca zona per poder-ho fer. Hi ha zones al voltant de Tremp que són de Talarn. Hi havia dificultats perquè Tremp no tenia uns bancals on poder treballar. Es va arribar a un acord amb Talarn, amb uns horts al mig del poble fantàstics. Aquí s'ha treballat intentant complir les expectatives de tothom. A l'ajuntament li interessava posar els horts en circulació perquè imagina't la calor al mig de l'estiu, aquells horts estaven plens d'esbarzers, no estaven conreats, amb un nivell de risc d'incendi important. (PJU)

Aleshores vàrem treballar, es va parlar amb les famílies i es van assignar els horts. Hi ha quatre famílies i n'estem fent un seguiment fotogràfic. A més, des d'un punt de vista paisatgístic, és important. L'Ajuntament de Tremp hi ha col·laborat, ens ha comprat totes les eines, i ara som a la fase de dir què fem. Ho hem netejat i tenim les famílies, a veure com ens funciona tot. Hi ha famílies que no saben com fer-ho. El pas següent és parlar amb l'Associació de Gent Gran de Talarn, perquè els faci la part formativa. Que vingui algú

i els digui “ara toca plantar pebrots o bledes” o el que toqui. Ara som en aquesta fase, però aquest projecte va molt més enllà, que és el que li dóna el punt diferencial respecte al que hi ha fora d'aquí. Podria acabar aquí, la gent ja té el seu hortet. Però pensàvem que no, té una funcionalitat cap a la societat. A mi em deixen l'hort, jo hi treballo i què aporto a aquesta situació? Hem arribat a un acord amb un pagès, i ens deixen un tros de terra, que ja no és un hort. Aleshores, la idea és que cada persona que sigui usuària d'un hort ha de donar part del seu temps per anar a conrear un hort col·lectiu, amb la qual cosa els productes que es treguin de l'hort col·lectiu es vendran i els diners els gestionarà APROPI, ja no serà el Consell, l'Associació gestionarà l'hort col·lectiu. L'ajuntament ha facilitat que en el mercat del diumenge s'hi pugui posar una parada, amb la qual cosa es va tancant el cicle. Ara això està en procés. El pagès ja ens ha donat les claus, ens ha dit “teniu”. (PJU)

Existeix una llista d'espera de famílies que es volen incorporar al projecte. La disponibilitat de l'hort està lligada a la situació de precarietat econòmica de la família. S'ha creat un reglament de règim intern d'ús dels horts. (PJU)

També hi ha famílies que elaboren productes com conserves, sabó. Es busca que els projectes estiguin entrelligats. (PJU)

En general, la problemàtica d'aconseguir i distribuir roba per a la població que ho necessita està bastant solucionada gràcies a les accions de recollida que realitza Càritas a través dels seus voluntaris, que actuen en les diferents comarques. Troballes (empresa d'inserció laboral de Càritas a Lleida), l'any 2012 va rebre 717.000 kilograms de roba donada pels ciutadans.⁴⁷

El treball col·laboratiu de les treballadores i educadores socials dins de la comarca permet optimitzar al màxim els recursos. Si en algun lloc hi ha mancança d'algun recurs que està disponible en alguna altra zona, es transfereix, fet molt positiu per poder continuar funcionant en el dia a dia dels serveis socials.

Un problema molt important al qual s'enfronten els Consells Comarcals és la disponibilitat dels diners que tenen assignats per la Generalitat de Catalunya, que normalment no els arriben fins a la segona meitat de l'any.

Perquè a ells [els Consells Comarcals] els diuen que els diners els tindran al juliol i l'interventor del consell no els deixa gastar res que no estigui dat i beneït. Com que fins a finals de juliol no els diuen 'teniu 10.000 euros, teniu 20.000 euros', no gasten res. Aleshores, al setembre, corre, corre, gasta't els 20.000. Aleshores hi ha famílies que en aquell moment reben 2.000 € per pagar tot el lloguer, i famílies a qui no han pogut ajudar en res durant la primera meitat de l'any. (CRN)

Idees clau capítol 5

- La pèrdua d'ocupació és el que ha abocat moltes famílies a la pobresa.
- La societat s'està “acostumant” a l'existència de persones pobres i ho comença a trobar “normal”.

⁴⁷ Segre (2013, b).

- La crisi ha comportat que famílies que vivien en una situació econòmica estable ara hagin passat a dependre dels subsidis i ajuts puntuals, amb els quals amb prou feines poden arribar a final de mes.
- Els serveis socials es troben que els recursos al seu abast són cada vegada més insuficients per cobrir les necessitats del nombre creixent de demandants dels serveis.
- La reforma del PIRMI es va produir en el moment en què més persones perdien la feina. Va ser un cop molt dur per a les famílies amb necessitats.
- La família que abans rebia el PIRMI era una família amb riscos d'exclusió social; avui és una família que té "sort".
- La principal conseqüència de la manca d'ingressos derivats de la feina són les dificultats a l'hora de fer front als elevats deutes.
- Davant de la impossibilitat d'aconseguir una feina remunerada i amb Seguretat Social, les persones intenten buscar-se la vida com bonament poden. L'economia submergida s'intueix, existeix, però realment és difícil de quantificar.
- Aquesta situació de crisi econòmica i, per tant, de no ocupació està servant per reduir salaris i establir un procés de sobreexplotació, amb el gran problema que, després d'haver completat una jornada laboral, els ingressos aconseguits no permeten a la família viure amb una certa dignitat.
- En aquests moments ja comencen a detectar-se persones amb pobresa i que, a la vegada, estan treballant.
- El component més important de despesa, i dels últims que es deixen d'atendre, és l'habitatge, i aquest condiciona la resta de despeses.
- En els infants també s'observa un deteriorament de la qualitat de vida perquè no gaudeixen dels mínims.
- La despesa en habitatge és de les últimes que es deixen de pagar; abans se sacrificaven altres necessitats. Quan les famílies no paguen el lloguer o la hipoteca vol dir que estan bastant al límit.
- La solució per a algunes famílies ha passat per anar a viure amb familiars o compartir habitatge amb una altra família o anar a ocupar habitatges desocupats.
- El resultat de l'aplicació del decret antipobresa energètica ha estat decebedor. "Aquest decret era massa restrictiu".
- Anteriorment, els excedents alimentaris servien com a complement per facilitar la vida d'alguns usuaris i ara s'han convertit en un mitjà de subsistència per a moltes famílies que viuen en situacions molt extremes.
- Algunes famílies necessiten el menjador escolar per garantir diàriament una menja nutritiva i equilibrada als seus fills i filles.
- Un altre bé de primera necessitat per a moltes famílies amb criatures són els bolquers. És per això que es necessiten recursos per a aquest bé.
- La crisi econòmica ha comportat, en molts casos, la pèrdua de l'habitatge en no poder pagar l'import del lloguer o de la hipoteca. Aquest fet ha provocat un canvi en la vida i en les relacions de moltes famílies, de manera que, en molts casos, s'ha produït un augment del nombre de persones que viuen en un mateix habitatge.
- La majoria de les persones que acudeixen als Serveis Socials es mostren confuses en relació amb la seva situació, la conceben com un error o un accident, creuen que són diferents, que no és el seu medi i que no hi haurien de ser.

- El recurs al psicòleg es planteja com a necessari per superar l'angoixa i afrontar en millors condicions la situació.
- Les dificultats de convivència es posen de manifest dins de les famílies, entre la parella o amb els fills, que són els que paguen les conseqüències del deteriorament de les condicions de vida, amb la vivència de la situació, un tracte més estricte i una manca d'atencions.
- Algunes persones estan somatitzant el mal psicològic que pateixen.
- La depressió és una de les principals manifestacions davant la frustració que els ha provocat veure truncat el seu model de vida.
- Es podria considerar que, a mesura que l'Administració va reduint la seva implicació pressupostària amb els serveis socials, les persones que formen part de la comunitat van prenent més consciència i s'aboquen amb molta energia a procurar ajudar les altres famílies.
- Un fet característic que cal destacar és la xarxa social, ja sigui de familiars o d'amistats. Aquesta és clau per compensar les mancances econòmiques i evitar caure en l'exclusió social.
- L'única forma per poder posar fi al problema de la pobresa és que les persones que volen una feina puguin aconseguir-la i, a la vegada, que els salaris que rebin siguin suficients per poder viure dignament.
- El degoteig del nombre de famílies necessitades està directament relacionat amb la pèrdua de l'ocupació.
- El treball col·laboratiu de les treballadores socials dins de la comarca permet optimitzar al màxim els recursos.

Capítol 6

Lluitar contra la pobresa: professionals i institucions

6.1. Polítiques i col·laboració entre entitats (públic-privat)

Els serveis socials bàsics, que són responsabilitat de les administracions locals (municipals o comarcals), implementen les polítiques socials i estableixen relacions de col·laboració, més o menys sòlides, amb altres serveis dels sistemes públics per tal d'integrar la intervenció que porten a terme i així garantir una atenció més global de les necessitats i circumstàncies de les persones o famílies. Els mateixos serveis socials bàsics també creen aliances amb els serveis socials de titularitat privada, normalment sense ànim de lucre, del seu entorn més pròxim per tal de complementar-se en les accions d'ajuda que realitzen.

En aquest apartat de la recerca ens centrem, primer, en el paper de les administracions i en la valoració de les polítiques que porten a terme entorn de la pobresa i l'exclusió, tenint en compte la complexitat administrativa que els afecta. Seguidament, aprofundim en la naturalesa de les relacions entre serveis públics des del punt de vista dels serveis socials, per abordar després la mateixa relació, però ara entre les entitats privades que treballen en el mateix àmbit i territori.

Pel que fa a l'atenció que dediquen les administracions públiques a la problemàtica de la pobresa, el que sembla deduir-se dels debats és que no preocupa gaire. "Perquè el polític vol que la gent estigui bé, i que no hi hagi conflictes." (NOG) Hi ha manifestacions que raonen que es tracta d'una qüestió tinguda per tabú, de la qual no agrada gaire parlar amb vista a posar-hi remei perquè això evidenciaria les pròpies febleses i qüestionaria la bona política dels responsables municipals o comarcals. Els que mostren més interès i comprenen la gravetat del tema tampoc tenen uns interlocutors en

les altes instàncies del país que els donin el corresponent suport. Finalment, són els professionals els que fan de para-xocs de les necessitats.

Si tu poses un servei d'aliments al teu poble, estàs reconeixent que hi ha una problemàtica, que hi ha gent que no arriba a menjar. Si tu, d'alguna manera, vols que aquesta imatge no quedi i [que no es vegi] que no hi pots donar resposta, i que tens un poble paupèrrim, que això fa l'efecte crida, això ho frenaràs. Hi ha la sensació que potser en termes micro sí que s'accepta la situació de necessitat, però en termes macro és com si s'eliminés. (SGR)

Ara som en una època en què els polítics que tenim participen en els nostres temes, en són sabedors, no dubto que ho traslladin: ho traslladen perquè ho viuen. En són conscients, però és un peix que es mossega la cua. (URG)

De cara a la Generalitat, no existeix, tot això. Potser la pobresa és més relativa. Socialment, és una notícia anecdòtica. [...] En les últimes eleccions no s'ha parlat de la pobresa que hi havia. És més com una anècdota. Costa molt que es conegui, que surtin al carrer. Llavors és molt fàcil que estiguem nosaltres parant el cop. (SGR)

En aquest sentit, s'insisteix que sovint es fa un tipus de política negacionista dels problemes i, fins i tot, d'ulls clucs i ostracisme en relació amb les solucions que podrien alleujar, en part, el profund sofriment que afecta tantes persones. "Les situacions que tu veus, des de dalt es neguen; no s'accepta tot el que està passant amb la infància, es van tapant forats. Habitatge està donant resposta en l'àmbit de l'habitatge, però no se n'ha fet publicitat, no es diu que s'està fent això. No es vol, perquè realment és donar la raó i admetre que hi ha un problema en la dació amb pagament." (SGR)

Davant aquesta postura de la institució i dels representants polítics se situa el professional amb la realitat que coneix dia a dia. Sovint, aquest detecta manca de voluntat política, més encara si es tracta de fer alguna política integral i de no anar tapant forats. Però aquesta funció de proposar polítiques, que recau en els professionals —especialment els caps—, és lenta i, com se'ns diu col·loquialment, el polític "vol que a tothom li sembli que està bé, però no es para a mirar per quines vies; això ho fan els tècnics. Els ho has de donar una mica mastegadet. Els agradaria que ja estigués fet el camí i es veiessin els resultats". (NOG)

Jo, de manca de voluntats, potser sí [que en veig als polítics], però crec que, com a tècnics, també tenim molt a dir. Sí que és veritat que de vegades ens tanquen les portes, però ho hem d'intentar. De vegades, hem intentat fer algun projecte i no ens han dit que no, tampoc. Ens trobem amb això: com que volen prioritzar una altra cosa, potser no és manca de voluntat, sinó de prioritació. Si vols que t'escoltin, ho has de dir moltes vegades, has de lluitar molt. (NOG)

La influència que pot exercir el professional és molt relativa. Hi ha equips que han aconseguit una bona intercomunicació i han conscienciat els seus polítics: "Sí, hem fet una tasca de sensibilització i pensem que hi ha hagut resposta. Altra cosa són els recursos econòmics, aquí ja és diferent, però aquesta proximitat amb alcaldes i regidors és important." (SGA). No obstant això, per a d'altres, això ve molt mediatitzat per l'interès polític: "El polític et mira quan l'interessa. Si en una època l'interessa més

un arquitecte, es mirarà més un arquitecte. I ara és l'època de l'assistent social, per això creiem que ens escolten més que abans." (NOG). Seguint el fil d'aquest darrer informant, també és possible atribuir-ho a un canvi d'orientació en la política atès que les grans obres d'infraestructures o ja estan fetes o són impensables en temps de crisi.

En l'àmbit dels ajuntaments, alcaldes i regidors són més conscients de les necessitats de les persones. Tenim ara un diàleg més fluid amb els alcaldes, pel que fa a les necessitats, que no abans, quan potser estaven més per altres temes, per construir més o fer més equipaments. (SGA)

A diferència d'abans de la crisi econòmica, ara els polítics es veuen més obligats a donar la cara. Potser per això, es constata en els debats dels professionals que es tendeix a fer una política de més immediatesa, basada en un treball més individual que col·lectiu. Tampoc veuen la comunitat com un tot, sinó només aquella persona que passa necessitat i que ve a reclamar alguna cosa. En definitiva, "només treballa pel que hi ha ara, per solucionar això; faltaria la visió més àmplia..." (NOG). Però en altres comarques això ho estan intentant de debò.

Abans hi havia un estat del benestar, uns tècnics contractats que ho feien tot. Ara veuen que aquests professionals no poden abastar tota la problemàtica; nosaltres no podem canviar el sistema ni solucionar res. Aleshores ells s'hi han de posar, perquè les demandes ja els salten a ells. Abans passaven per nosaltres i se solucionaven, però ara passen a ells. D'un cas que els arribava abans, ara els n'arriben 10. [...] No veuen que el fet de viure en un barri així et dona la sensació que és més pobre. Que amb la crisi econòmica no hi ha feina, però que potser treballant conjuntament es podria generar una cooperativa, que generaria feina, tot això no es veu. (NOG)

Ara està prenent força el sector agroalimentari, persones que han començat a créixer o expandir-se, a voler orientar-se cap a l'àmbit de la producció agroalimentària, la mel, els bolets. Des de fa un any, el Consell el que ha fet amb aquests productors és donar-los el suport de projecció, els ajuda a anar a fires; hi ha ganes d'ajuntar-se, cadascú amb la seva matèria, no són competència, sinó que són complementaris; sembla que hi ha aquest canvi de mentalitat, de voler compartir. (ARI)

Una darrera constatació que també surt és que, moltes vegades, els consells i les altres administracions locals tapen la mala política de la Generalitat en diverses àrees (tot i que aquí es constata en relació amb els aspectes socials de l'educació, hi hauria altres exemples). En vista d'això, se'ns adverteix que el treball coordinat i en xarxa, que hauria de ser la regla entre les administracions, no hauria doncs de dependre del canvis de govern, sinó d'uns pactes per sobre del tacticisme polític.

En el nostre reglament d'ajuts econòmics hi entra el menjador escolar. Per tant, les famílies que han tingut més dificultat s'han acollit al nostre reglament d'ajudes. Al menjador s'hi han pogut incloure moltes famílies, i les que no, han rebut ajut de la Diputació. [...] A les famílies que tenien una situació determinada se'ls ha variat aquesta situació. Els ha comportat un cost econòmic i han deixat de tenir el servei gratuït i han de fer un copagament. (SGA)

Hi ha una altra cosa. El famós treball en equip entre nosaltres, en institucions, el treball en xarxa, els pactes polítics... Cada vegada queda més clar que o es fa un pacte a escala nacional o això no se sosté. Els canvis polítics en aquestes estructures no haurien d'afectar, i després, entre diferents departaments hi ha d'haver pactes. (SGR)

Un altre aspecte que es considera important, i que, per tant, s'ha de tenir en compte, és la col·laboració entre els sistemes públics. Una primera constatació és que molts dels equips de serveis socials bàsics mantenen una certa coordinació amb els àmbits de salut i d'educació: "Hi ha coordinació amb els centres escolars i amb el CAP, amb la treballadora social del CAP." (PLU). Segons ens diuen des del mateix consell comarcal, "el serveis socials, des de sempre, són un punt de coordinació amb els altres serveis que hi ha al territori. Hi ha voluntat de treballar amb altres àmbits, igual que els altres també en tenen de fer coordinacions amb nosaltres." (PLU)

En general, destaquen que "el treball en xarxa, a la comarca, és molt important" (SOL). Les treballadores socials que han treballat en altres comarques i coneixen altres realitats, s'adonen més del benefici del treball en xarxa amb les altres professionals. Diuen que funciona bé, encara que, malauradament, sovint sigui mitjançant un cop de telèfon. També s'ha de destacar la utilització d'alguns serveis especialitzats del sistema de salut que tenen una relativa importància en l'atenció a col·lectius empobrits; per exemple es fan "derivacions de població immigrant al servei de salut mental, perquè ve d'una situació complicada de problemes mentals d'abans i, per aquest fet, fas altres coordinacions...". (PJU)

Un exemple excepcional, per la idiosincràsia pròpia de la comarca, són els serveis socials de la Vall d'Aran, que estan integrats en el mateix àmbit de salut. El Servei Aranès de Benestar i Salut és l'òrgan que gestiona els dos tipus de serveis: els socials i els sanitaris:

Estem integrats amb l'hospital, amb salut. Tenim el mateix programa de gestió. Un dels programes de gestió que utilitzem és compartit amb dades de l'hospital; així pots consultar les dades d'una família i rebre informació, o la targeta sanitària d'urgències de persones sense recursos. [...] Van crear aquests òrgans per gestionar-ho tot. I el CAP que tenim és sanitari, amb això ja ho dic tot. El Servei Aranès de Benestar i Salut, el SABS, vindria a ser una mica el que és l'ICS. (VAR)

Amb ensenyament, que és l'altre sistema del benestar on es produeixen més interaccions amb els serveis socials, passa tres quarts del mateix: Estem coordinats amb les escoles i centres educatius. (AUR). Fem comissions normalment mensuals o trimestrals. Tant amb l'EAP com amb l'institut i els diferents col·legis. (VAR). La qüestió que es pot plantejar en aquest àmbit és la menor presència de professionals de disciplines socials que puguin fer d'interlocutors amb els serveis socials bàsics, més enllà de la sensibilitat que, sens dubte, tenen molts dels docents.

Vénen aquí o anem allà, per exemple, a la zona sud on hi ha l'institut de..., que és el més gran que tenim; un cop cada trimestre fem coordinació de casos en l'àmbit d'escola, i en el d'institut, si fa falta, també. Nosaltres tenim molt la referència de la treballadora social de les escoles, que és la mateixa que la de l'EAP. (AUR)

Ens truquen per dir-nos “tenim aquesta família, que no paga menjador, potser tenen problemes darrere”; “deriva’ls, a veure què hi ha, què passa”, i comencem la intervenció arran de la derivació dels nens. (PSO)

Però, tot i aquesta bona harmonia que es manifesta, en el curs dels debats mantinguts amb els informadors hi ha hagut moments en què allò que es deia apuntava al fet que també hi ha punts de discrepància. “Teòricament, cada usuari depèn d’un professional de referència, que en principi hauria de ser el treballador social. En principi, si tu truques a l’escola o al metge, hauríem de col·laborar entre tots; després, la pràctica és que cadascú va a la seva, no sé si és per una qüestió de formació diferent.” (GAR). Políticament se’ns diu que entre departaments la descoordinació ja és total. “Treball, Sanitat, que hauríem d’anar tots a treballar en comú, la desconexió ja és... campí qui pugui. Hi ha unes sessions per a formació i nosaltres sempre som els que intentem allargar els braços.” (GAR). I des d’un punt de vista instrumental també apareixen problemes: “La qüestió de la protecció de dades s’ha portat també a nivells molt extrems: ‘No, és que aquesta informació no te la puc donar.’ Doncs si no em pots explicar què està passant, difícilment podrem treballar.” (GAR)

Hem de lamentar, però, que tret de les col·laboracions entre aquests dos sistemes públics de competència autonòmica, Sanitat i Ensenyament, en els relats dels professionals no se n’esmenta cap, ni tan sols s’al·ludeix a interlocucions amb altres sectors que tenen també un relleu considerable en l’atenció a les necessitats i problemes que suposen un risc de caure en la pobresa. Aquest seria el cas dels serveis d’habitatge, dels serveis laborals i dels serveis de manteniment de la renda (bàsicament la Seguretat Social). L’explicació que podem aventurar remet de nou a la manca de professionals socials (treballadors i educadors socials, psicòlegs, insertors laborals, etc.) en aquests sistemes, així com a l’absència total de directrius interinstitucionals que prescriguin l’actuació conjunta i promoguin les dinàmiques de coordinació. El que segueix és un exemple prou il·lustratiu del que diem:

Si jo tinc una persona que no té feina, i jo no sé si té accés a una prestació de treball, hem de fer que vagi al SOC a veure què. És una persona que no té feina i li faig agafar un cotxe de línia, però allí no sé què li diran. Hi anirà ell i després em dirà què li han dit; però no sé si és el que li han dit, perquè allà, com que no ha preguntat per un programa concret —que normalment no el donen si no el demanes—, no se n’ha assabentat. Aquesta persona sembla una pilota. Si hi truquem nosaltres, la majoria de vegades ens diuen que hi ha d’anar la persona i no ens donen informació de res. Moltes vegades ens diuen “no l’hi hem dit perquè no ho ha preguntat”. És clar, la gent no ho sap. Haurien d’anar allà i dir-los “vostè podria fer tot això, ara ho mirarem”. El treball en xarxa és teòric. (GAR)

Respecte a la col·laboració amb les entitats del tercer sector, de les dades resultants de les entrevistes se’n dedueix una aclaparadora unanimitat sobre el fet que arreu es dóna una estreta cooperació amb dues entitats: Càritas i Creu Roja. Es tracta d’entitats que són, totes dues, organitzacions d’àmbit estatal, però que, alhora, gaudeixen de força autonomia d’acció en cada localitat on radiquen, per la qual cosa poden variar d’una comarca a una altra els serveis i col·laboracions que pacten amb els serveis

socials públics: “Els podem derivar a algun altre servei, a Càritas per als aliments, o a veure si en aquest temps algú els dona feina.” (GAR). “Cada lloc s’organitza com pot. Aquí es fa quinzenalment, ho gestiona Creu Roja, que té més voluntaris, més capacitat i hi van més famílies.” (URG). Coincideixen, però, a dir-nos que sovint disposen d’un ventall de recursos més ampli i dotat que la mateixa administració, la qual cosa posa en evidència la feblesa d’aquesta: “...moltes vegades, l’administració ha estat la porta d’entrada, i ens els deriven a nosaltres, perquè nosaltres tenim recursos propis i podem fer ajuts que ells no poden fer” (CAN); “ara nosaltres veiem que potser ens hem quedat buits de recursos, no podem fer gran cosa més i els enviem a Càritas”. (SGR)

En qualsevol cas, és destacable la important col·laboració que es rep d’aquestes entitats i que els professionals així ho reconguin, tot i que les institucions no sempre els consideren socis preferencials ni els proporcionen prou suport i reconeixement:

A la comarca, tenim el suport de Càritas i Creu Roja. Funcionen molt. Quan veiem que una família necessita el recurs i no el tenim, intentem gestionar-ho a través d’elles, i no hi ha problema, anem fent. (NOG)

Sort dels recursos que hi ha a Càritas i a Creu Roja; [gràcies] als serveis socials i, una mica, a la xarxa dels veïns i la família, aquesta gent se sosté. Aquestes famílies poden anar tirant mínimament, això fins i tot la gent del carrer ho veu. No hi ha suport per part de l’administració. En canvi, tot aquest món d’organismes socials que treballen al seu voltant, és una mica qui fa que no s’acabi d’ensorrar del tot. (SOL)

Una cosa són els Serveis Socials de l’administració, però aquí hi ha un volum d’entitats i professionals que també treballen en aquest àmbit: Càritas, Creu Roja, i això és important destacar-ho. Nosaltres sols no podríem fer pas, en aquests moments, tota la feina que s’està fent amb tots els professionals d’altres entitats. (URG)

Com evidenciava una cita anterior, també queda clar, almenys en la concepció que en tenen els tècnics, que qui té la responsabilitat de l’atenció a les situacions de pobresa que viu la població és l’administració pública. Se’ns diu: “El que fa l’Administració no ho fem; nosaltres hi som per sumar.” (CAN). Això marca, fins i tot, uns circuits d’atenció que s’han de respectar: “L’atenció la fem aquí, a Serveis Socials, i tant Creu Roja com Càritas, qualsevol cosa que hi pugui haver, ens truca aquí, ‘escolta, que ens ha vingut aquesta família, la coneixeu?’, ‘doncs mira això, allò’. Treballem molt coordinadament amb els programes que puguem tenir.” (PSO). Tot i que, vist des del costat de les entitats consultades, es detecten errors en aquest funcionament que més endavant s’abordaran amb més profunditat: “Segons la Llei de Serveis Socials, tothom té dret als serveis bàsics, i després vas a trucar a la porta i te’ls envien a Càritas o a Creu Roja.” (CAN). A la ciutat de Lleida, això mateix s’estableix com a norma, tot i que pugui seguir havent-hi col·laboració si es fa amb una derivació formal.

Intentem que la gent de la ciutat estigui atesa per l’Ajuntament, en el lloc que li toca. Estem coordinats amb ells, amb les entitats de la ciutat; l’Ajuntament ens deriva el que nosaltres podem absorbir; si nosaltres podem absorbir tant, doncs tant. (ARR)

Per exemple, a la porta d’entrada, a la persona que arriba, el primer que se li pregunta és si està empadronada. [Si ho està,] aleshores la derivem a Serveis Socials [de l’Ajun-

tament]. El primer canal és Serveis Socials. Que després Serveis Socials ens ho deriva a nosaltres perquè atenguem una demanda? Ho valorem i ho passem. (CAR)

Un altre aspecte en què hi ha força coincidència, però amb variacions d'una comarca o localitat a una altra, és la matèria i el recurs en què es basa la col·laboració. Sens dubte, en temps de crisi sobretot, predominen els productes bàsics i allò que té a veure amb les necessitats més fisiològiques dels éssers humans: aliment, roba, hàbitat, etc. "Tenim Càritas, que està fent una acció important. Complementant amb aliments, amb coordinació amb diferents supermercats, aliments frescos que nosaltres no tenim al programa, ajuts de lloguer, gestió de la roba." (VAR). "A partir d'aquí, fem ajuts d'urgència per a diferents coses, per pagar lloguers, llums, aliments, etcètera." (GAR). "Tenim un conveni amb Troballes; com que a la comarca vàrem signar un conveni amb ells, quan nosaltres tenim un usuari que ens demana roba, el derivem a Troballes i no paga." (PLU). "Sí, Càritas col·labora molt amb ajuts econòmics i d'aliments. (...) A l'hora de fer ajuts socials per a situacions greus, ho repartim; que s'han de pagar 400 €? Doncs 200 € i 200 €. En aquest sentit, sí que tenim molta col·laboració. (ARI)

No s'ha d'oblidar que moltes d'aquestes entitats i els anomenats Bancs d'Aliments, que formalment o informalment s'estableixen arreu, reben bona part del seu contingent de la Unió Europea. Aquesta dependència, tot i que cada vegada es veu més complementada pels recursos autòctons (recaptes, col·laboracions d'empreses, compra directa, etc.), segueix sent vital per mantenir el nivell d'atenció que es presta i, alhora, requereix una curosa organització per donar-hi una eficient sortida amb les mínimes pèrdues possibles.

Les dades poden ser enganyoses. Per exemple, el 2011 vam atendre 1.761 usuaris (els beneficiaris és una altra cosa, perquè una persona pot recollir per 5 membres d'una família). Si mirem aquests 1.761, i mirem la dada que ens dona la Unió Europea, la UE el 2010 va donar gairebé 70.000 quilos d'aliments. El 2011 en va donar 170.000 quilos. Aquest aliment que t'arriba, com que l'has de distribuir i d'una manera que la gent se'l pugui menjar, dius: "envia'm gent, perquè jo ho he de repartir." No puc donar a una persona 50 litres de llet, per això el 2012 va augmentar el nombre de gent. Perquè tenim molts més aliments. Sense això, si ara disminuís o eliminessin això de la Unió Europea, ens quedàrem amb el complement i seria insuficient. (ARR)

Entorn de l'alimentació, es poden generar sistemes de participació dels usuaris que comportin una certa responsabilització per part d'aquests en la provisió de les seves necessitats. En aquest sentit, han sorgit diferents experiències d'horts, especialment en les poblacions amb més facilitats i tradició rural. "Ara està en una fase embrionària, però el projecte contempla que sigui segons els productes de temporada. Ara és època de fer tomàquets, aleshores es treballarà com fer conserves, la cadena del fred, que ells sàpiguen fer ús d'aquell producte. Això ho lligarem, que és aquí on poden col·laborar, amb les entitats del territori, associacions de dones, de gent gran, que ens puguin donar un cop de mà." (PJU). En el cas de Lleida ciutat, la idiosincràsia pròpia genera uns problemes afegits, com la selecció natural i no volguda que sovint s'estableix en certs centres de repartiment de queviures.

Últimament s'han obert molts recursos a la ciutat que fa que la gent pugui anar cap allà; crec que, d'alguna manera, nosaltres hem desplaçat el nostre usuari principal, en el sentit de repartir aliments a persones empadronades. Tenim derivacions, tenim uns contingents amb Càritas, amb l'Ajuntament, el Consell Comarcal, etc. Això fa que, si omple per aquí, omple per aquí. Però sí que és veritat que hem de fer un procés de pensar, perquè no estan venint els no empadronats. (ARR)

Però també hi ha altres formes de col·laboració més enllà del subministrament de mercaderies comestibles o de primera necessitat. Hi ha qui ha trobat en la reutilització de deixalles una font de proveïment i, alhora, una manera de crear sinergies més cooperatives: "Dintre de la relació que tenim, hem generat un altre projecte de reutilització; no només és l'alimentació, les crisis estan portant a un sistema de consum diferent. Abans sortia una televisió de LED, doncs ara vull aquella; i productes que podien allargar la vida es malbarataven. Com que la deixalleria és nostra, els voluntaris hi van i revisen els productes que hi entren. Hi ha dos voluntaris i fan com un taller, aleshores s'allarga la vida dels productes." (PJU). Altres s'encarreguen de projectes que obtenen molt suport, segurament perquè són entitats sense afany de lucre ni tendència política les qui els promouen. "Creu Roja fa el programa d'activitats, de lots infantils, de les joguines per Nadal. Han muntat espais com a ludoteca per a nens." (ARI)

Les formes organitzatives entre les administracions públiques i les entitats del tercer sector que s'han generat en els darrers anys tenen caràcters diferents. Així mateix, la crisi ha suposat la irrupció d'una varietat de formats d'ajuda que s'han anat perfeccionant, però dels quals encara s'ha d'estudiar l'eficàcia i els valors que promouen. Vegem exemples dels dos aspectes:

Vam anar i vam parlar amb la Fundació Catalana per l'Esplai, a veure com treballaven el voluntariat, i se'ns va aconsellar fer créixer una entitat nova. Nosaltres, com a administració, vam crear una entitat nova, que es diu APROP, Associació del Pallars Rural Obert al Poble, seguida pel Consell. Estem caminant amb ells, agafats de la mà. Ells el que fan és donar-nos tota la tasca de voluntariat, aquest suport, i des d'aquí neixen diferents projectes destinats a les famílies amb vulnerabilitat, i neix una reformulació del Banc d'Aliments... (PJU)

Aquí el Banc d'Aliments el formen: el Consorci d'Atenció a les Persones, Càritas, Creu Roja i l'Associació Seu Solidària. Són tres entitats i el Consorci. La idea seria que féssim una Associació i anéssim per lliure. (AUR)

Ens hem organitzat, ens hem ajuntat Càritas, Creu Roja, Serveis Socials, totes les entitats que treballen en això i l'administració. Ens hem ajuntat i hem fet un projecte conjunt, amb resposta conjunta perquè, si no, la gent anava als diferents serveis. Entre tots quatre vam crear els Fons d'Emergència Social, i aquí dins hi ha el Banc d'Aliments, que està centralitzat a la Creu Roja, però els usuaris els hi derivem nosaltres, i per una altra part, hi ha els ajuts econòmics, ajuts del lloguer, de la llum, l'aigua... (SOL)

Hem arribat a un acord amb algunes botigues. A les famílies els donem un val amb l'import que digui la treballadora social i allí ho bescanvien per diferents productes d'alimentació i de neteja que puguin necessitar. Al Carrefour, en concret, fan unes targetes socials, i en lloc de donar nosaltres el val, comprem aquestes targetes i aleshores els donem aquesta targeta i poden bescanviar-la allà. És com una targeta moneder. (GAR)

Un exemple paradigmàtic del treball en xarxa que es produeix en algunes contrades, per tal d'aprofitar allò que cada entitat sap fer més bé o li és més factible aportar, el podem trobar en els següent fragment. A més d'una economia d'esforços i de recursos, es posa en evidència com també es racionalitza i simplifica l'atenció que reben les persones empobrides que acudeixen als diferents serveis a la recerca de solucions per a les seves necessitats bàsiques:

De fet, és un dels eixos de treball que més hem potenciat. El treball en xarxa. Hem creat moltes taules de treball, per treballar de forma coordinada, per a la detecció, i per no duplicar serveis i recursos. Fer una atenció integral, canalitzar les famílies cap al que necessiten i cap al que pot oferir cada una de les entitats i associacions que hi treballen. Aquest és un dels principals reptes, que estem aconseguint, amb el treball en xarxa i el treball amb taules. N'hem creat una, la xarxa de pobresa, on som totes les administracions i entitats que treballen en aquest àmbit. A part de mirar de fer una bona atenció, hem creat recursos, suports, per veure com podem atendre això, compartir molt les possibilitats i els recursos de cadascú i canalitzar les famílies cap a una solució. (SEG)

Això no treu que hi hagi entitats que, tot i tenir la voluntat de cooperar, tinguin dificultats per fer-ho, moltes vegades per limitacions de personal i organitzatives dels seus socis i voluntaris. "Del Banc d'Aliments, nosaltres en som els titulars, ens cuidem de tot: usuaris, valoracions, distribucions, assignació de lots... i Càritas ens fa la distribució. Ens guarda els aliments en un local i s'encarrega de distribuir el que nosaltres diem. Perquè ells no volen fer-ho: Càritas aquí és un grup de voluntaris, hi ha gent gran de certa edat, no tenen tècnic, i aleshores no s'hi volen posar, en tot aquest tema, però si que ens ajuden molt." (ARI). En altres, en canvi, han aconseguit capgirar la tendència generacional dels voluntaris: "Vam fer una crida de voluntaris, ens vam trobar que la gent tenia moltes ganes de col·laborar i tenim una borsa de voluntaris amb unes 25 persones, i la mitjana d'edat ha baixat. Hem canviat el perfil, abans eren jubilats, però s'han anat cansant; ara tenim voluntaris de l'institut o que estan als últims cursos de l'ESO." (PJU).

L'equilibri entre una base voluntària i, al mateix temps, un component professional surt en les entrevistes en diferents comarques. "Pensem que no han de ser els tècnics, que són els que donen la prestació, els que han d'anar a donar els aliments, no és la seva funció." (PJU). Però en algunes comarques hi ha el problema afegit de la no coincidència de les demarcacions en què s'organitzen algunes entitats: "Aquí hi ha el Bisbat de Solsona i té una plantilla de professionals molt bona, d'un nivell molt acceptable. I després, a la resta de comarca, hi ha el Bisbat de la Seu d'Urgell, i no hi arriba res, el mossèn i Càritas i punt." (URG). "Creu Roja és una entitat que sí que compta amb una miniestructura: un tècnic que ve unes hores, té un espai, fem reunions, ens deriven casos. Allí hi ha un tècnic, però no és estable. [...] Aquesta és la dificultat que ens trobem, l'excessiva mobilitat del personal. Això talla l'evolució dels projectes, no pots créixer, s'ha de tornar a començar." (ARI).

La part crítica d'aquesta col·laboració i coordinació entre les entitats públiques i les privades també existeix. "Per exemple, l'ajuntament deixa de cobrir els medicaments a Lleida, diu 'no cobrim medicaments perquè és responsabilitat del Departament de Salut, ho hem fet fins ara però els Serveis Socials estan saturats, i en principi nosaltres

no cobrirem medicaments, però que ho faci Càritas'. Nosaltres, d'entrada, hem dit que no, i ara no se'n fa càrrec ningú." (CAR). Davant d'aquest tipus de relació que, a vegades, provoquen les administracions, les entitats del tercer sector denuncien el joc polític que significa desentendre's d'aquesta obligació.

A l'administració li surt més a compte pagar un assistent social de Càritas, Creu Roja o qualsevol entitat, perquè econòmicament guanya menys i és més eficaç. I amb menys diners fa més. [...] Aquest joc ja ve de quan érem rics. El paper de les ONG moltes vegades ha anat a cobrir allò que l'administració no té ganes de fer. I és més econòmic donar-te a tu 2.000 €, que els estiraràs molt. Jo amb 2.000 € pago mitja nòmina, sobretot perquè poso un coordinador general i se m'emporta els 80.000 €, això ja ho sabem. (CAR)

Paral·lelament, una variant d'aquests jocs polítics la veiem en certes delegacions que no deixen de ser "caramlets enverinats". Per mitjà d'aquests oferiments de cooperació, el que realment s'està fent és una mena de pressió o xantatge moral a les entitats perquè passin a assumir responsabilitats públiques com a contrapartida a ser ben tractades quan s'obren les convocatòries de graciabls subvencions.

L'oferta que es fa a Càritas és: "Tinc un ventall d'habitatges de protecció oficial, en lloc de gestionar-los jo com a Generalitat, què et sembla si me'ls gesticones tu?" A la Generalitat li va molt bé perquè, en principi, l'única cosa que ha de fer és demanar a Càritas els diners que li donaran els 10 lloguers. El problema és que jo he de preocupar-me si els llogaters paguen o no i moltes coses que no els interessa. Això és un joc, perquè és la mateixa entitat que després ens donarà diners per a una subvenció. Hem de saber en quin moment podem dir "no" perquè no ens podem vendre a qualsevol preu. (CAR)

Un altre aspecte destacable és el paper de reivindicació que les grans institucions d'iniciativa social poden fer prop de les instàncies de poder. Es planteja que aquestes organitzacions i, per extensió, els professionals que hi treballen, cal que adoptin un rol que sigui més d'agitador de consciències que de comparsa de l'*statu quo*. Es posa de manifest que algunes ja aposten per denunciar les situacions injustes davant els poders públics com la millor contribució que poden fer a l'actual estat de desigualtats.

La sort que tenim ara és que en lloc de prendre-ho amb violència, podem ajudar la gent, però som poc incisius. Ho hem de fer més, i jo la primera. Quan hi ha aquestes situacions d'injustícia, som massa tolerants. Hem de començar a dir que ja n'hi ha prou. (CRN)

A l'entitat, de vegades ens ho plantegem. Una de les nostres missions és la denúncia, potser això ho diem amb la boca petita, perquè és el que portem més malament. És així. La setmana passada ens van demanar un informe sobre les rendes mínimes d'inserció. Nosaltres ja el farem, el que passa és que l'informe potser es queda en un calaix. (CAN)

El tercer sector, Càritas, Creu Roja i altres associacions són a Madrid, seguint els Parlaments i donen canya. Però si es riuen de la PAH, que ha fet soroll fins que no ha pogut més, doncs imagina't amb els de Càritas i Creu Roja... La feina l'estan fent, el que passa és que aquí no ens arriba, això. Hem d'ajudar la gent a anar cap aquí, canvi de paradigma, treball comunitari i apoderament, una democràcia és bàsicament això: que nosaltres no ens deixem prendre el pèl, que no ens donin gat per llebre. Que el sistema no funcio-

na perquè és massa rígid? Que facin el que sigui perquè ho canviïn. Com a la Universitat, amb tot el que és el treball social comunitari s'hauria de donar canya i canya. (CRN)

També és motiu de denúncia la utilització que es fa de la premsa des de les administracions quan es tracta d'assumptes en què també estan involucrades les entitats socials. Sembla que hi ha una preocupació preponderant per la imatge pública, per la presència en els mitjans sempre que puguin treure un benefici o rèdit polític, però disminueix l'interès que es conegui la veritat quan aquesta pot donar lloc a crítiques.

Tu veus en premsa el que sí que tenen, i la resta que no interessa a ningú no es veu. Hi ha una sèrie de coses amb què no es juga, i això no es publica. Surt a la premsa: "La Generalitat de Catalunya ofereix un tant d'habitatges privats"; surt aquest titular, però no surt qui es farà càrrec del lloguer, això no surt. [...] Vam negociar durant dos anys la qüestió de l'alberg, tant Arrels com l'Ajuntament com Càritas. Va arribar un punt en què nosaltres vam dir que no, igual que Arrels, i no ha sortit més en premsa. Sí que va sortir que signàvem un acord, però en el moment en què no s'ha fet efectiu, no ha sortit més. El que és veritat és que hi ha un joc, i aquest pot ser perillós, i hi podem caure. (CAR)

6.2. Reptes per a l'actuació professional

D'entrada, ens aturarem un moment en un aspecte que, tot i que ja ha anat sortint, serveix com a punt referencial per emmarcar el context on es produeixen els reptes i les actuacions dels professionals. En diferents taules d'entrevistes ha sortit el canvi de població usuària dels serveis socials que s'ha esdevingut arran de la crisi: "És un canvi de xip, un nou perfil d'usuari, que no és el perfil d'usuari de tota la vida; has d'intentar entendre això, que hi ha certes coses que estan canviant i s'han d'anar adaptant" (AUR). Alguns obertament parlen de 'nova pobresa' com el concepte que millor defineix el conjunt de persones que no són els usuaris que tradicionalment acudien als serveis socials. Ara abunden (certament, en uns llocs més que en d'altres) persones que podríem qualificar de perfectament 'normalitzades', amb certa formació i un nivell de vida mitjà o mitjà-alt, que han vist com, en un breu espai de temps, han perdut gairebé tot el seu patrimoni fruit de les conseqüències empobridores de la crisi: atur, tancament d'empreses, pèrdua de l'habitatge, pèrdua d'estalvis, etc.

Fa uns anys, en la gent que volia un servei hi havia una problemàtica social darrere; ara vénen aquestes situacions sobrevingudes. Estem parlant que hi havia el que guanyava un sou que estava bé, i ara, des de fa un any i mig, se li ha complicat la vida. [La prestació] d'atur és el que diem, dura el que dura. A més, els autònoms no en tenen. Hi havia molta gent que treballava d'autònoma a la construcció, s'estava guanyant molt bé la vida, però si has d'anar pagant hipoteques i això... els estalvis aviat... En certa manera t'hi veus reflectit: en aquesta situació qualsevol s'hi podria trobar. (PJU)

O, com ens expliquen des de les entitats socials respecte a la part de l'atenció que requereix bàsicament un tipus d'ajuda material o econòmica, s'ha produït una obliga-

da prioritització a causa de l'important augment de la part més empobrida del conjunt de persones amb necessitat. Els professionals i les entitats s'han hagut de dotar de criteris força estrictes que els permetin discernir en què i en qui esmerçar els escassos recursos de què disposen per tal de poder arribar al màxim nombre de persones.

Potser estem acostumades a tenir aquesta clientela. Aquí, a una persona que cobra 1.000 € sí que la deixem entrar i l'escoltem, però després ell ens dóna les gràcies per haver-lo escoltat i per haver-li dit que no l'ajudarem. [...] Temps enrere sí que entraven immigrants, per exemple, de 1.000 €. Entrava gent que demanava, i ara, si entren, els fas seure al despatx i els expliques, "mira, passa això i això, tenim el criteri A, el B i el C"; i diuen "gràcies per haver-m'ho explicat, t'entenc, me'n vaig". (CAR)

Això, però, contrasta amb una altra postura que no deixa de ser sorprenent, però que està sustentada en un fort raonament ideològic. L'exposem sense jutjar-la, tal com ens va ser narrada, per tal que es pugui entendre com es justifica la proliferació d'entitats que han endegat serveis d'ajuda. Entenem que l'opció legítima de fons d'alguna entitat davant d'aquestes circumstàncies és no obstinar-se a administrar la misèria (que tampoc permet que ningú es faci ric), sinó aplaudir tot el que suposi multiplicar els recursos a disposició.

Hi ha més manca, més limitacions i la situació resulta despectiva, que si hem de vigilar, tenir més cura, no duplicar per veure què passa, quan els esforços haurien d'anar dirigits cap al contrari, a veure com podem reproduir. Per tant, no hem de dirigir els esforços a veure si aquesta persona està utilitzant dos serveis o tres, sinó que, al revés, com més puguem, millor. Per això el que dèiem abans, que no ens preocupa en la qüestió dels aliments si en dóna al veí. Aquesta és la perspectiva, la sensació que estem molt capficats per [tenir] bases de dades, no duplicar els serveis, molt control perquè els recursos són limitats, quan hauríem d'estar pensant en la manera de reproduir aquests recursos. (ARR)

Com que l'assumpte és prou conegut, no hi incidirem més. Però sí que interessa destacar que aquesta ampliació del tipus de població que presenta necessitats socials, moltes de nivell bàsic, suposa per als professionals haver de diversificar les estratègies d'atenció. D'una banda, es constata que no es dóna l'abast a l'hora d'intervenir a fons en la situació de tots els usuaris, i això fa que se centrin més en els "casos socials" i no es generin respostes més específiques per a aquelles persones que se suposa que tenen més possibilitats de sortir-se'n per si mateixes. Això contradiu *de facto* la tan proclamada universalitat dels serveis socials, que ha permès l'accés a molts altres estrats de la societat. D'altra banda, aquesta estratègia de segmentació que prioritza els més pobres ve també reforçada des de la política social en la mesura que les ajudes no contemplen amb prou agilitat les situacions de persones amb pobresa sobrevinguda i, en conseqüència, se les exclou de prestacions que els caldrien en el present perquè han tingut suficients ingressos en el passat.

A aquesta nova pobresa de què estem parlant no hi podem donar resposta, no n'hi estem donant; per tant, perdem el contacte amb aquest tipus de famílies. Vénen una vegada, els ajudes puntualment, però com que veuen que no pots..., els perdem. Nosaltres ens

quedem amb els que són pobres per causes socials, que tenen aquestes problemàtiques, que es dediquen a l'economia submergida, a robatoris (perquè a vegades no saps d'on surten els diners i mengen; saps que fan petits o grans robatoris), compravenda de cotxes, coses així... (SGR)

Et trobes amb un usuari cada vegada més informat, i que et pot exigir diferents coses, perquè té accés a Internet, les normatives són públiques, les convocatòries són públiques. Amb aquesta accessibilitat a la informació, tu, en contrapartida, t'has de posar al seu nivell. El canvi de paradigma és que la persona de serveis socials, la que abans hi entrava normalment es mantenia, i ara, en un moment determinat de la teva vida, qualsevol pot arribar a fer ús de serveis socials. I no vol dir que hagi de ser un crònic o estar-hi vinculat. (VAR)

El que també ens trobem en alguns consells comarcals és que hi ha gent que necessita un ajut i ens diuen "no és un cas social". Les noves realitats de pobresa les hem d'atendre des de les entitats perquè [...] si valoren els ingressos que has tingut l'any anterior i no compten els que tens ara, per a ells no és un cas social. (CAN)

La nova pobresa de què parlem ha revifat un antic concepte que ens remunta a cinc segles enrere, conegut com a pobresa vergonyant. Eren tingudes per tals les persones que, essent de llinatge benestant, l'infortuni les havia portat a perdre el seu estatus, però, tot i així, es resistien (a vegades fins a l'extrem) a adoptar les formes usals de demanar caritat o acceptar atencions de beneficència. "Hi ha molt estigma, als pobles. Prefereixen anar amb els pares... El primer que et diuen quan vénen és: això no ho diràs a ningú, no?" (SGR). "El que ens passa de vegades és que ens costa arribar a la nova pobresa que hi ha. Potser és per prudència; sabem que hi ha gent que necessita ajuda, però ens falta poder arribar a aquesta gent. Gent que és nova pobresa. Gent que no ens ve, que no detectem o que no sabem anar a buscar." (CAN)

Les persones que viuen les situacions de penúria sovint tenen por de les conseqüències, que se n'assabentin els professionals, especialment pel que fa a la controvertida qüestió de la protecció dels menors: "De vegades ens ho amaguen, que estan passant molta necessitat i que realment no poden menjar. Molts cops tenen els nens avisats que no ho diguin, que no estan menjant bé, per por del que puguem fer. Aleshores també hi ha una mica la impotència per aquesta equivocació; nosaltres som elements d'ajuda, no som elements punitius." (SGR)

Però és a l'hora de proporcionar ajuda d'aliments que apareixen les principals objeccions que es conegui la seva situació. En els testimonis que s'aporten, es poden entreveure multitud de matisos d'aquest fenomen, que exigeix als professionals que busquin les formes menys lesives de proporcionar ajuda; moltes ja s'estan aplicant amb imaginació i bon ofici, però, com també es diu, la solució ideal encara queda lluny de les pràctiques que comunament es porten a terme a la nostra demarcació.

De vegades ens hem trobat, a l'hora de donar aliments, que ens sap greu cridar-los quan hi és tothom. Li dius "vine a última hora" perquè et sap greu anar a buscar un lot d'aliments i que es trobi... (URG)

Fem horaris i cada dia fem 15 famílies. Tenim controlat que no es vegi qui va a recollir. Treballem la discreció. Hi ha molts pobles que, si hi ha un local apartat, s'intenta que no sigui a l'Ajuntament, i s'intenta que no sigui al mateix horari. (PLU)

Hi ha gent que no té cap problema, que s'ho diuen obertament entre ells. Però hi ha gent que no, que et diu que, sobretot, "si m'ho heu de donar al poble, millor que no m'ho doneu, que em fa cosa". Depèn de les realitats de cadascú. Hi ha famílies que no ho han anat a buscar mai, ja que se'ls fa costa amunt. Si ho han anat a buscar sempre, és més fàcil. (PLU)

Hi ha gent que diu que no, que tal com es reparteixen els aliments, que s'hi fan unes cues... (al principi donàvem hores i s'ho van passar pel forro). A la gent li fa vergonya anar-hi, prefereix fer-se el Cola Cao amb aigua abans que anar al Banc d'Aliments. Sí que penso que és una mica tercermundista: la persona hauria d'anar amb punts i comprar el que volgués. I encara et diria més: l'ideal seria que poguessin anar als supermercats normals amb vals. Però aconseguir aliments és fàcil, aconseguir diners, no tant. (CRN)

6.3. Canvis en la concepció professional

Dit això, és inqüestionable que la nova situació social a què han portat aquests anys de crisi ha influït molt en la visió dels professionals i en la seva forma d'afrontar la realitat. Tampoc es pot obviar que el context macro i micro en què els professionals actuen condiciona i, de vegades, determina en gran mesura allò que és possible fer. Atesa la riquesa de matisos que hem obtingut en preguntar als nostres informadors sobre els reptes que percebien, podem estructurar clarament tres apartats: en el primer, ens dediquem a analitzar els desafiaments que ha comportat la crisi per a la intervenció professional (englobant-hi les diferents professions que actuen en els serveis socials bàsics); en el segon, veurem alguns reptes que provenen de les pressions de l'entorn social, i en el tercer, abordarem tot allò que té a veure amb els condicionants atribuïbles a les organitzacions i al sistema de Serveis Socials.

6.3.1. Desafiaments referents a la intervenció social

Una primera i principal constatació que ha emergit, d'una manera o altra, en moltes de les converses mantingudes, és la gran influència que han tingut aquests anys de crisi econòmica a l'hora de qüestionar i, fins a cert punt, trastocar, les mateixes figures professionals. Per exemple, se'ns diu: "Estem actuant com una nova figura del treball social. El treballador social i l'educador com a recurs." (SGR). "Ha sigut un canvi en la manera de treballar." (SOL). Per tant, podríem dir que la mancança dels recursos materials als quals s'estava acostumat ha portat, com s'insinuava més amunt, a revalorar l'actuació del professional i a convertir-lo en el principal instrument en què es basa la intervenció. "El que hem notat amb la crisi és això, que et quedes amb el professional com a recurs. Si no et puc oferir res més, t'ofereixo el meu suport, l'orientació. Una mica treballar això." (NOG). "Hem hagut de fer un canvi de xip; abans, vulgues no vulgues, tenies més recursos. Podies treballar més la situació, oferint un recurs, pal·liant... i ara no, tornem al treball social d'origen." (PSO)

És força interessant aquesta referència als orígens d'una de les professions majoritàries en els serveis socials com és la del treball social, i el fet que, havent passat una llarga època enlluernada per l'abundància de recursos i enfocada a la gestió, ara

recuperi la seva veritable essència. “Fins ara, la imatge era: treballador social igual a expenedor de recursos. Ara estem tornant al que ha de ser.” (SGR). “El treball social es va tornar molt... com una gestió de recursos, i no, el treball social no és una gestió de recursos, sinó que has de fer un treball; es torna molt als orígens. El que m’he estat trobant amb molta gent és que ve una primera vegada i... torna només per poder parlar amb tu.” (PSO) “Ha disminuït la burocràcia, però ha augmentat la part social, el treball social.” (SOL)

Però allò en què no coincideixen sempre els/les professionals és en què comporta aquest retorn als orígens, quina acció cal portar a terme quan només es compta amb els propis recursos professionals. Seguint les opinions recollides, més aviat sembla que es van configurant models d’intervenció diferents, producte de la percepció que es té i de la major o menor capacitat d’assumir les pressions que suposa la nova situació de penúria. Així doncs, podem distingir un model que sembla decantar-se per mirar de compensar l’absència d’altres recursos amb la contenció del professional, estratègia que pot provocar la sensació que no s’està abordant el problema real i que irremissiblement passa per la cobertura de les necessitats bàsiques.

D’entrada, tapar forats com pugués, per després poder treballar. Treballar sense recursos és difícil i, a vegades, et queda aquella sensació de “per a què vinc”. T’estan explicant una situació greu de deute i tu, com a molt, li has de dir: “Nosaltres sols et podem oferir això”; sembla com si te’n riguessis. A mi em genera de vegades la impressió aquesta d’anar puntejant, no pots abordar l’arrel del problema per després poder canviar tota aquella situació perquè la persona pugui defensar-se per ella. I a veure fins quan aguanten. (VAR)

Contenció, una mica d’orientació, però això et carrega; sí que és veritat que, com que el recurs som nosaltres... L’atenció que provoca escoltar, fer un mínim de contenció, de pautes, sí que és un esgotament, però ja hi comptem, perquè és part de la nostra feina, això, i ho hem fet sempre. Amb més o menys mesura. Al llarg de tot el temps a Serveis Socials, els recursos han anat augmentant. Ara, hi havia temps en què també havíem treballat sense recursos. (PLU)

És ajudar més assistencialment perquè puguin subsistir. Les situacions són tan delicades que vas al més bàsic. Vas al mínim del mínim i no pots demanar pràcticament res; una família que té dificultats per menjar cada dia... A veure, les situacions són maquiavèl·liques, de vegades: deixen de pagar l’assegurança dels cotxes, deixen de reparar els vehicles, i si no tenen vehicle, no poden sortir a buscar feina... (GAR)

L’altre model s’inclina més per fer un treball diferent, més col·lectiu. “Ara es treballa molt en l’àmbit comunitari, també. Estem tornant als principis de la professió, aquesta crisi està reconduint la nostra feina.” (SGR). Tot i que alguns esmenten la dificultat per realitzar aquest tipus de metodologia alternativa al treball assistencial clàssic, d’altres aporten evidències que demostren la viabilitat de fer passos en aquesta direcció, lògicament sempre buscant els més adequats al context que es viu i a allò que pot emprendre l’entitat.

Sí que ens agradaria, com a equip, treballar una mica més enllà del cas individual, fer més treball comunitari, grupal. [...] Ho hem intentat, però ens costa molt perquè no

tenim ni els recursos ni el temps, perquè ara es valora molt el fet de pal·liar la situació. Com a equip ho valorem molt, això, que nosaltres no som pures tramitadores d'ajuts. Quan tramitem un ajut, volem, si convé, treballar altres coses, i aquí és on potser trobem més conflictivitat. De vegades tenim vint persones amb la mateixa problemàtica; cada família és un món, però amb una problemàtica general que, a la millor, es podria tractar grupalment, i donaries una atenció, fins i tot més efectiva, en què aquella persona podria veure que hi ha una altra persona que té el mateix problema, i en podrien parlar. És més eficaç, està demostrat. (NOG)

Jo el que sí que veig és que nosaltres, com a treballadors socials, amb tot el que hem explicat del projecte d'horts i la botigueta, sí que hi anem donant tómb, a tot això, per buscar una sortida i poder donar alternatives a aquestes famílies. És un pas per entrar amb ells, perquè canviï una mica el xip, potenciar les seves habilitats, per poder tirar endavant, buscar allò que no tenen i ajudar-los. Aquest canvi és positiu, no ens hem quedat tancats dient "no hi ha PIRMI, no et puc donar res, ho sento, adéu", no. Això dóna molta tranquil·litat, el muntatge que tenim amb la qüestió dels aliments, per exemple, dóna molta tranquil·litat. (PJU)

De demandes en tenim d'ajuts econòmics, de subsistència, purs i durs... Primer hem d'apagar el foc i després començar a treballar altres coses. Ara nosaltres apostem bastant per tota la qüestió laboral. Formació, demanem molta formació. Vam començar amb formació bàsica, i ara l'estem especialitzant. El problema és que la formació que nosaltres tenim no és reglada. Perquè pugui ser reglada demanen uns requisits que... (CAN)

Una de les opinions recollides que posa en evidència la inutilitat de l'assistencialisme, i que també avala la necessitat d'un enfocament més comunitari, fa especial referència als motius pels quals no es fa més aquest tipus d'intervenció. En la següent cita, que tot i ser un xic llarga paga la pena reproduir sencera, s'assenyala una de les possibles raons que ho explicarien.

El que tenim posat al cap —els espanyols potser no tant, perquè no s'hi havien trobat, però els immigrants sí— és la cultura del pedaç, el "dóna'm", et paguem el lloguer, la llum... Això, a la llarga, no serveix per a res. Perquè si et pago la llum durant 5 anys, i tu d'aquí a 5 anys no has trobat feina, no te la puc pagar tota la vida. Molts tenim la idea que la figura del treball social, de l'assistent social, es "dóna'm". Sí que hi ha casos en què troben feina i no els veus més, però la resta no és això, necessitarien un treball comunitari més potent, i els treballadors socials no estem preparats... Això va per la Universitat: no estem preparats. Hem d'anar cap aquí, perquè molta gent no resoldrà la situació pel canal estàndard de trobar feina i ja està. I no tenim eines per treballar, però és que ja no les tenim, no estem formats, nosaltres. O hi posem imaginació o estarem tota la vida... Per això dic: ser bons administratius no és la feina d'un treballador social. (CRN)

No es tracta de fer una divisió radical entre ambdós models, que, de fet, no existeix, sinó de copsar que hi ha dues sensibilitats que es conjuguen alhora i comporten contradiccions en els equips sobre què fer. A voltes la realitat sembla imposar-se atenent a la gravetat de les situacions per les quals es passa:

És molt difícil treballar en aquesta època, és una feina de molt mal fer. Primer perquè no tenim recursos. Bàsicament hi ha moltes coses que abans aplicàvem i ara no podem

aplicar. Segons quin tipus de treball, no el pots fer. Que és el que realment penses que és la teva essència, poder treballar per anar superant dificultats amb aquella família. Això és molt difícil de fer si no hi ha el més bàsic. (GAR)

Tens més possibilitats de fer créixer la gent que realment ho necessita. Evidentment que se li ha de donar, però, per altra banda, hi ha tota aquesta feina de recurs humà, l'acompanyament a una persona perquè se'n pugui sortir per ella mateixa. (SGR)

És fàcil de dir-ho, però tot s'acaba amb els diners. Les ajudes econòmiques sí que són importants, però és com la vida mateixa, necessitem els diners i altres coses. De vegades no tenim cap espai per trobar-les. (PLU)

Aquestes altres coses, que —com diu la cita anterior— també són necessàries, hi ha equips que les concreten en actuacions que donen lloc a determinades línies de treball. Una que apareix com a aglutinadora de moltes de les altres és la que podríem anomenar “el canvi de xip” que ha de fer la mateixa població demandant vers una assumpció de la seva situació, en lloc de traspasar-la al professional, com si ja no fos responsabilitat seva. Aquí, la paraula clau és compromís més enllà de l'ajut que se li pugui donar. També hi ha qui va més lluny i porta a col·lació que aquest canvi de mentalitat ha de ser per no tornar a caure en els paranys que la societat ens crea. Aquí el concepte que surt és més radical encara, l'empoderament (i per ambdues parts).

La persona que truca a la nostra porta a vegades ha de fer un canvi de mentalitat, de dir “estic aquí, m'ha passat això”, saber per què ha arribat aquí. Després hem de fer molt treball de dir “les realitats estan canviant i això ja no és el que era abans. I tu, a veure, quins recursos poses damunt de la taula per poder anar treballant. No sempre que trucaràs podràs endur-te el lloguer o una ajuda”. Comprometre l'usuari. Nosaltres podem donar l'ajut econòmic, però tu t'has de comprometre a això, i no passa res si no t'hi compromets, ja ens tornarem a veure. (VAR)

Canvi de paradigma. Hem d'ajudar la gent a canviar la mentalitat, no els hem de dir “sí, xiquet, t'ajudarem a tornar a tenir la televisió, el cotxe”. S'ha de viure d'una altra manera, hem de fer treball comunitari, ens hem d'empoderar, i hem de manar, perquè el problema és que no som conscients que en una democràcia mana el poble. I fins que no manem, manaran els altres, i ja veieu com va. Penso que la nostra feina seria empoderar la gent, perquè prengui consciència d'aquest poder i l'exerceixi. (CRN)

De vegades, l'ajut que requereixen certes persones és una cosa tan simple com acompanyar-les a començar a afrontar els múltiples aspectes problemàtics que suporten. Això també requereix un reposicionament dels professionals, un canvi d'hàbits que comporta un treball més intens i més extens que la usual administració de recursos materials o econòmics. Almenys això denota el relat que lliurement han anat trenant els participants en els grups de discussió.

És una mica d'organització d'un caos. Moltes vegades arriben amb un caos i no saben ni per on començar. Tu has de començar a posar fil a l'agulla i dir “comencem per aquí, centrem-nos en la salut, ja la mirarem, la qüestió econòmica”. I un cop tinguem el tema salut, abordem-ne un altre; és anar ordenant i tirar una mica dels recursos que tenim per anar gestionant les altres qüestions. Que vegin que tenen suport. (PSO)

Teníem molta feina, abans, però potser dedicàvem menys temps a més persones. Fèiem tràmits i prestacions, però eren tràmits curts. Era més curt. En canvi, ara veus més o menys gent, però treballes més. La dedicació a una família és de molt llarga durada. T'obliga a treballar més, a fer més seguiment, més entrevistes. (SOL)

En el mateix sentit, algun equip parla explícitament de treballar més l'educació de les famílies. Al llarg de la conversa surten dos exemples de la versatilitat que té la funció educativa en el treball professional que cal incorporar en l'actual moment.

Intentem educar les famílies en el màxim d'aspectes possibles. Vam treballar que tinguessin més implicació en l'educació dels fills. El que no pot ser és que em donin un paper i em diguin: "Els llibres"; i jo els dic "quant valen?" i ells "no ho sé". Has de saber-ho! Has de ser conscient, com a pare, de quant valen els llibres. Després ja ho veurem com es paga i d'on es treuen els diners. Aquest nivell educatiu d'implicar-se en l'educació dels seus fills, sí que ho fem. Ara, com es fa això... És un treball del dia a dia. (PLU).

Quan parlem d'educar les famílies, també les hem d'educar perquè el seu aspecte sigui una mica més agradable quan vagin als llocs hi vagin mínimament nets. Això és difícil treballar-ho amb algú que no té bon aspecte. Alguna vegada també donem detergent en pols per rentar la roba. A part de la higiene personal, també per a la roba. Això realment no és dona als Bancs d'Aliments. (PLU)

En algun altre cas, l'educació passa per l'administració de la minsa economia que tenen moltes d'aquestes famílies; però en aquest punt es veu un altre aspecte més espinós que, segons es dona a entendre, remet el professional a un cert conflicte de coherència moral i que, per tant, costa més de treballar des de la posició asimètrica d'aquest: "Estàs dient a algú que ha de viure amb 800 €: 'Que bé, tens 800 €!' (perquè per a nosaltres 800 € ja està bé). Però tu penses, 'tu i la teva família, viuríeu amb 800 € al mes? Jo no.' Però bé, és el canvi de vida aquest que diem. Canvi de mentalitat que hem de fer, que entenc que els costi. Per això, vam fer això de la part econòmica: primer fer veure les parts que són importants, per prioritzar les despeses." (SOL). I, en definitiva, per a alguns equips això suposa també introduir en el model de tractament a les famílies un major control com a contrapartida a l'ajuda: "Estem parlant també amb gent que t'ha de demanar ajuda però que no està acostumada a donar explicacions de com educa els seus fills, de quin horari de dormir té, què menja, si fa un crit o no [als fills]." (SGR)

Això darrer connecta amb certes actituds que també es troben de vegades els professionals, que podrien definir-se com d'una certa acomodació o desincentivació de les persones empobrides per sortir-se'n. "Fixa't, diu una tieta meva: 'Oh, que als nens mal nodrits no els doneu aliments.' [...] I després hi ha famílies que et diuen 'els lle-gums secs no els vull, que els he de bullir'." (CRN)

En el segon exemple que es transcriu, s'observa, a més, com les propostes dels professionals són realment innovadores i fins i tot efectives per procurar una major qualitat de vida a les persones sense altres mitjans per proveir-se d'ingressos.

Em vaig trobar l'altre dia una família amb fills sense calefacció, i els vaig dir "mira, tinc llet, però fa 15 dies que està caducada; jo me la beuria", i em van dir "no, no en vull". Passen fred, però hi ha contradiccions. (CAN)

Quan vaig trucar perquè havien quedat parcel·les dels horts comunitaris, hi va haver dues o tres famílies que directament em van dir: "ui, no, portar un hort, no". "I no tens res per menjar?" "Ja, però ara, a l'hivern..." "A l'hivern hi ha espinacs i a l'estiu tindràs la nevera plena". "Però he de caminar 45 minuts". A mi, això em sorprèn moltíssim. Arriba un punt en què la gent s'acostuma. "Jo visc així, doncs visc així; no em vinguis amb històries que ara he d'anar a fer un hort." I a mi això em preocupa. És la mateixa gent que s'ha passat vint anys de la seva vida sense fer un sol curs de formació, que va acabar amb setze anys i no s'ha preocupat mai més d'actualitzar-se, d'entendre el món com és ara, doncs aquesta gent tenen la mateixa actitud per la circumstància de crisi. Penso que el treball fort, que tindríem, seria també canviar mentalitats i actituds envers la vida; no sé si l'estat de benestar, d'alguna manera, ens ha tornat còmodes, però famílies que em vénen plorant els dic: "Vols fer un hort?, Tens un fill gran, ets jove, la teva dona..." "No, no, que això cansa molt." Hi ha les dues cares de la moneda. (CRN)

Finalment, i per concloure amb els reptes que afecten els professionals i que provenen directament de la seva intervenció amb les persones usuàries dels serveis, ens referim a alguns comportaments agressius que, tot i que no han sortit gaire, allí on es donen suposen un risc per als professionals. No deixa de ser una conseqüència de l'estat de desesperació en què moltes persones metabolitzen els efectes de la crisi:

Fins i tot de vegades una agressivitat que no entens, i has d'estar alerta, perquè nosaltres també anem carregats. Hi ha molta gent que ve enfadada, amb denúncia, hi ha aquesta situació. L'altre dia, els Mossos d'Esquadra van venir a fer una xerrada, perquè ho vam demanar nosaltres, de com prevenir aquesta situació. Però, en el fons, bona part d'aquesta situació l'has de gestionar tu. (URG)

6.3.2. Desafiaments provinents de l'entorn social

Durant els debats mantinguts amb els professionals, sovint van aparèixer un conjunt de reptes que no tenen tant a veure amb la relació que els professionals mantenen amb les persones que atenen com amb certes actituds que estan més o menys arrelades en la societat i que la crisi que arrosseguem ha aguditzat i ha retornat a l'actualitat. Un exemple clar d'això és el que se'ns va dir des de diversos sectors sobre el fet que l'actual situació ha comportat un retrocés en la concepció de l'actuació professional:

Hi ha una pressió per tot arreu, i després la pena que estem tornant a la beneficència un altre cop. Ens ha costat moltes dècades arribar a un estat de dret, de deures i d'obligacions. (SGR)

Quan estudiava treball social, ja se'ns deia això de la postguerra [en relació amb la distribució d'aliments]. És un projecte decebedor; és una realitat que hem tornat enrere, quan tothom ho veu "que bé, tots junts", jo penso sí, però estem fent el pitjor. (CRN)

En relació amb el que s'acaba de dir, hi ha tota la qüestió de com s'ha gestionat la crisi alimentària producte de l'empobriment de grans sectors de la societat. D'una banda, la pressió social i la urgència amb què es requeria una resposta que no arribava del sector públic va portar a un ventall de mobilitzacions socials, unes de més organitzades i altres de menys, que van aconseguir el que algú va definir com 'posar de moda la solidaritat'. Curiosament, en aquest aspecte, són sovint les entitats socials les més crítiques:

Ara, per exemple, fan la cursa solidària i van a donar aliments; i penses "ostres! Doneu-nos diners! Que el que necessitem són diners per pagar altres coses. (CAN)

En aquest sentit, la societat n'està encantada, li encanta. "Ai, ja sóc solidari, ja he donat." Però no veig res més profund. Perquè també té el seu risc, d'alguna manera estem tornant al postfranquisme. (CRN)

En canvi, la interpretació del mateix fenomen però dels que ho viuen des del sector públic cal llegir-la més entre línies. Així i tot, juntament amb la lògica comprensió dels que veuen els esforços que s'hi esmercen, si hi parem atenció, descobrim un rerefons que adverteix del perill que representa aquesta estratègia, així com la poca eficàcia dels pocs recursos que s'hi dediquen.

L'administració, si perd recursos i guanya en assistencialisme, perd una mica el seu paper principal. Si abans les persones podien tenir una administració, i amb aquesta administrar-se ells els seus propis recursos, doncs tractàvem les persones d'una forma més igualitària. Ara, si és la mateixa administració i les entitats les que han de treure recursos, canvia l'enfocament. Hem de vigilar molt en aquest enfocament tan assistencialista i tan de treure recursos. (SEG)

És un problema de pressupost. Tampoc no cal donar la culpa a ningú, però és un problema de pressupost. No hi ha una visió global i dir "ataquem això per diferents fronts". Si el pressupost és petit, doncs no t'ajuda gaire. Aleshores passa que no és efectiu, no treus el màxim rendiment d'aquelles ajudes. Uns paguem per aquí, els altres per allà, però això no és efectiu. (GAR)

En definitiva, ens quedem amb unes paraules eloqüents que poden sintetitzar el descontent dels serveis socials sobre com ha estat la seva capacitat per gestionar la crisi, alhora que es mostra que hi ha altres estratègies que no han reeixit gaire en les nostres comarques. Aquest és un dels principals —si no el major— desafiament que viuen els professionals:

I que encara estiguem contents i satisfets d'haver posat en marxa un projecte així [de repartiment d'aliments]. Jo penso que realment la gent no s'ha de morir de gana (jo preferia anar allí que morir-me de gana), però la gent hauria de tenir valors per anar als supermercats i triar el que volguessin, amb un control de begudes alcohòliques i coses així, però dignificador de la persona, i no ho podem fer perquè no hi ha recursos. Perquè segur que no hi hauria cap assistent social que estigués en desacord amb el que estem fent. (CRN)

També es pot indicar que ens hem trobat amb altres reflexions que incideixen en els reptes que provoca el judici de la societat sobre l'actuació dels professionals. Si tenim en compte que els serveis socials "és un sector que cada vegada es va professionalitzant més. Venim d'una història en què l'assistenta social és la que serveix per a tot i de seguida et resol el problema; una professionalització ja comparada a la d'altres col·lectius, com poden ser l'ensenyament o el sector sanitari" (VAR), encara els falta superar el que podríem anomenar una certa "banalització" de la funció professional. Això té una especial incidència quan es tracta de com s'administren els recursos, atès que sovint entren interessos en conflicte per disputar-se béns sempre molt escassos.

De vegades s'infravalora una mica, i tothom es pensa que pot fer una valoració social. Tu veus un nen que va mal vestit, i per a tu aquell nen és un nen pobre, i no té per què. Nosaltres veiem la necessitat d'una manera, i la resta de població la veu d'una altra. Una necessitat és una necessitat, sí, objectivament, però hi ha moltes maneres d'abordar-la. (NOG)

Tothom es veu amb cor de jutjar si les nostres actuacions són les correctes o no. Això que tothom en sap, de serveis socials, que tothom pot opinar, penso que és una tara que tenim afegida, i això sí que em disgusta. (PLU)

Algú ens qüestiona a qui hem donat beca de menjador i per què, i això sí que penso que fa que hi hagi pressió sobre nosaltres com a professionals. Aquesta lluita, a mi, personalment, em desanima, m'entristeix i m'esgota molt. Que de vegades em preguntí algú "per què has donat una beca a aquest?", i sigui un altre professional, per exemple, dels serveis educatius. Que algú m'ho qüestioni i m'ho digui d'una manera agressiva, em disgusta moltíssim; i així els ho manifesto, però cada any em passa el mateix, o són les AMPA que qüestionen el que fem, o són el que sigui. (PLU)

Se'ns crítica més. La gent no fa la diferència que nosaltres estem seguint les normes i això no és així. "Tu no m'ho dones perquè tu no m'estimes." Hem passat de la imatge d'afavorir tots els de fora davant els d'aquí... Què passa? Que ara ha vingut gent d'aquí i el discurs també és negatiu perquè "a aquest que jo conec l'hi donen, i a mi no em donen res". Sempre s'acaba sabent a qui dones i a qui no dones. (VAR)

Com s'insinua en la cita anterior, la comparació entre la població immigrada i l'autòctona, quant a beneficiar-se dels recursos, ja és un clàssic de la recriminació als professionals. A dalt es deia que ara ja arriba fins i tot als nadius, però les acusacions d'afavorir més els immigrants no han reculat arran de la crisi, ans al contrari, ja que hi ha menys recursos per a una major massa social amb necessitats. Constatem, però, que ara el conflicte es fa més evident i punyent als pobles més petits, on potser abans era menys present atesa la possibilitat de trobar oportunitats de treball per a la població immigrant que s'hi havia establert. També es veu com entre la mateixa població novvinguda apareixen trets de competitivitat entre pobles, ètnies o nacionalitats.

Sempre hi ha estat [el discurs sobre els estrangers]. El que ens recreen és que només ajudem aquests i coses que no són. Sé de moltes famílies d'aquí que tenen necessitats, comparen i diuen: "A aquests els ho doneu tot." El discurs aquest hi és. La gent que vénen solament veuen entrar immigrants, perquè dels del país és ben poca, la proporció. El discurs hi és, però més aviat contra nosaltres, en lloc de contra la manca d'ajudes i tot això. (URG)

Es produeix el discurs que ajudem més els locals que els immigrants, o els immigrants que els locals. Ara, fins i tot entre els immigrants ens diuen “ajudes més aquest col·lectiu que a l'altre”, “ajudeu més els de Romania, perquè us agraden més”. Els d'ètnia gitana, quan van començar a venir [estrangers], deien “ens prenen la feina, ens ho prenen tot”. (PLU)

Poso aquest exemple sempre perquè hi ha moltes famílies que vénen: “Que a ells els ajudeu i a nosaltres no”... “Com que no sóc moreno, no porto vel.” Això és cada dia. Ja sigui en pobles petits o grans. En pobles petits encara més. Comparen. Als pobles petits és criminal. (AUR)

6.3.3. Desafiaments provinents de les mancances del sistema i de la pròpia organització

Cada vegada tenim el pressupost més reduït.” (SGR). Aquest podria ser el mantra que més es repeteix entre els professionals, no sols dels serveis socials, sinó de tots els sistemes que formen l'estat de benestar. “Penso que les retallades generals que hi ha hagut dels ajuts contribueixen a fer que hi hagi més angoixes. Els usuaris et fan una demanda que tu no pots respondre, perquè no hi és, aquest recurs.” (NOG). “Això passa a tot l'Estat i en l'àmbit local. I el primer que retallen ja sabem què és.” (CAN). Com que ja ha quedat clar en el que hem dit fins ara, no hi insistirem gaire, però sí que farem alguna puntualització. Una primera té a veure amb la incertesa que crea en els professionals la indeterminació dels recursos amb què poden comptar per treballar: “Hi ha èpoques de l'any en què anem lligats als pressupostos. No sabem la partida que tindrem, no et deixen fer despesa fins que no està autoritzada: No sabem si ens ho donaran o no. (URG)

El següent fenomen que creiem que cal destacar és la dependència financera que hi ha entre administracions, materialitzada, moltes vegades, en uns instruments (com les subvencions) molt inadequats per oferir estabilitat i, a sobre, amb uns greus retards en els cobraments, fet que comporta problemes de tresoreria en les administracions més dependents i febles.

Depenem d'un Consell Comarcal, aquest depèn de subvencions. Saps que n'hi haurà, però potser no ho cobraran fins al cap de tres anys; els primers mesos, si no et deixen fer la despesa, penses “per què l'estem atenent, aquesta gent, si no la podem ajudar amb res?”. En aquest moment estan lligats econòmicament, perquè és el que et diuen, si la Generalitat pagués cada any, cada mig any, aquí s'estaria més tranquil, t'autoritzarien [a fer la despesa] perquè en són conscients, dels problemes. Ara, el fet que hi hagi els problemes, que els reconeixin i que no puguin resoldre'ls, també ho entens. Es mouen per la qüestió econòmica. (URG)

Això ens condiciona moltíssim. Els diners ens arriben al setembre o a l'octubre, ens passem els primers nous mesos de l'any que no podem fer res i després s'han de gastar tots. Això és una vergonya, és una cosa, molt malament. No té cap coherència ni sentit. Fa anys que ho diem i no canvia res. De vegades, segons quin interventor hem tingut, ens diu “segons quina partida, podeu començar a gastar-la al juliol”. Això ens passa amb ajuts i projectes, plans, al SIAD, tots es troben el mateix. Que dius “a l'últim moment ho he de fer tot, quan una cosa l'hauria pogut començar, hauria pogut fer un curs i fer-

ho bé". Per això hem d'aprendre economia de guerra, i recursos com a professionals, orientant i assessorant. (NOG)

Potser la conseqüència més punyent de la manca de recursos que viuen els professionals és l'amenaça al propi salari o, fins i tot, als llocs de treball o a la mateixa l'entitat. Això només ho trobem, com és lògic, en les entitats socials que han passat aquests anys sota l'amenaça de no rebre el finançament compromès per les administracions, o de rebre'l amb un considerable retard, amb els consegüents problemes de tresoreria. Quan això passa, la repercussió en el professional és molt més emocional.

Que et diguin "aquest mes no cobreu" és dur, que ho visquis i que no cobris. Al cap de 15 dies sí que ho cobres, després acabes cobrant, al final mai hem estat sense cobrar, de moment, encara... però sí que hem tingut ensurts. Un mes, que ens van dir "aquest mes no cobreu", això t'impacta en la pròpia pell. El fet que la nostra situació no sigui estable —nosaltres no som funcionaris—, que sigui tan precària, de dir "pot acabar demà", fa que hi empatitzis molt [amb els usuaris]. Potser el que li està passant a ell demà et passarà a tu. Depèn de la situació de cadascú, si tens família que et dona suport..., però res és segur. (ARR)

Lligades a la mancança general de recursos apareixen també les restriccions en la plantilla de personal.

Conclusió: d'ajudes, poques, i ens fan falta més professionals. Som els que som, i amb aquest augment de feina que tenim... (URG)

Podríem dir que aquest aspecte és el que afecta més directament, o té unes repercussions més greus, en l'estament professional, ja que atempta contra els seus drets socials i sobrecarrega els professionals que resten a la plantilla.

Però, a part de l'esgotament de la feina, veure també com està la nostra situació, perquè formem part de la societat, i veure els problemes que tenim, i les retallades de sou, etc., com tothom. (PLU)

Si hi ha baixes, no les substitueixen. El més fort és això. Ara no hi ha ni substitucions per maternitat. La que agafa la baixa té un càrrec de consciència perquè la seva feina va cap a les altres. No pots estar tranquil ni de baixa. Amb l'ordinador contestant correus des de casa. (URG)

No en totes les comarques estan igual quant a limitacions de personal; algunes entitats encara tenen marge per créixer perquè la seva situació anterior era tan precària que la crisi no ha pogut reduir més la plantilla i, en algun cas, fins i tot ha augmentat.

Encara no s'ha reduït plantilla. Toquem fusta. En tot cas, en els últims anys s'ha anat ampliant, per complir les ràtios i fer front als projectes nous. Ara fa temps que no s'amplia. Potser fa 4 anys que no ha començat ningú. (NOG)

També, pel que fa als pressupostos, el problema de vegades es conté no augmentant les partides, encara que augmentin les necessitats.

Ens hem mantingut bastant, tot i que les problemàtiques han augmentat; els recursos estan més repartits. (PSO)

En definitiva, a molts professionals se'ls fa difícil entendre el sentit de les polítiques que actualment es fan als serveis socials:

I els polítics, és que deuen veure altres problemes que no pas la gent, perquè no sé cap a on van. La història és que no entenem per què retallen això, retallen pimis, no resolen PNC. (VAR)

Però no s'acaben aquí, els reptes que afecten els professionals i que tenen l'origen en falles i mancances del mateix sistema en mans de les institucions públiques que el governen. Ens referim ara a una manca històrica que a Catalunya s'arrossega des de la mateixa creació dels serveis socials, a principis de la dècada dels vuitanta: l'absència d'un sistema integrat de gestió de la informació.

A Catalunya, dins dels serveis socials, és la mancança més gran que tenim. Potser caldria establir uns estàndards mínims de treball social perquè aquests no existeixen. (ARI)

Aquest problema té l'origen en la incapacitat d'elaborar un programa informàtic unificat i consensuat entre totes les administracions responsables. Aquesta diversitat de plataformes implica un cúmul d'inconvenients per als professionals a l'hora de confeccionar els resums anuals (memòries), per tal d'aportar les dades del seu treball, que haurien de ser sistematitzades globalment pel sistema català amb l'objectiu d'avaluar què s'ha fet i planificar les accions futures. Com es desprèn clarament de les següents opinions, això forma part de tot l'entramat de gestió de la informació que, lògicament, s'ha de fonamentar en una clara i uniformitzada conceptualització de les necessitats, recursos i formes d'intervenció que es desenvolupen.

No treballem tots amb el mateix programa de gestió. Nosaltres tenim Hèstia, abans teníem Idescat, que el trèiem per fer llistes de memòria. Uns altres en tenen un altre de la Diputació de Barcelona. Aquesta memòria està feta mig any de l'Idescat i l'altre mig, de l'Hèstia. Però igualment tu has de consensuar com hi entres la informació, com l'hi poses. Aquestes estadístiques, de veritat, les agafaria amb pines. [...] Ja parteixes del fet que hauríem de tenir tots els mateix programa informàtic. Llavors, com pots demanar alguna cosa a un aplicatiu al qual cadascú està posant coses diferents? (PJU)

No hem aconseguit posar-nos d'acord perquè ningú ho ha prioritzat. Això, per mi, és la base. Que aquests números siguin comparables. Tu, ara, si agafes aquestes estadístiques i les compares amb diferents comarques, pots flipar. Jo sempre he tingut alguna part de les memòries que no omplia, hi posava "no tinc eines", perquè fas un registre diari d'activitat, que abans era el TRESCAT, de la Generalitat, que no està preparat per donar el resultat que ells et demanen. Aleshores, per què t'he de donar el resultat, si amb l'eina que em

facilites no te'l puc donar? Són només dades orientatives, per poder donar... A totes les reunions s'ha dit el mateix, és una opinió general. I ara utilitzem l'Hèstia. Ara aquí com a mínim ens donarà el resultat del RUDEL,⁴⁸ sempre que no el canviïn. Esperem que, per primera vegada des de fa vint i escaig anys, hi treballem bé. (ARI)

Segons se'ns indica, en aquesta tessitura no és estrany que es rebaixi força la credibilitat de les dades que s'aporten.

I ho dius als referents d'atenció primària del departament i et diuen "és que feu unes memòries...". I què vols? Jo me les invento, i si et fos sincer, tothom et diria que fan alguna cosa semblant. T'ho pots inventar més o menys, però el palet-palet, quina fiabilitat té al llarg dels 365 dies de l'any? Siguem realistes, te'ls inventes perquè no tens una eina de suport. Jo passo una malaltia, anem recopilant dades, som tres professionals que estem atenent i passant tota la informació, però és traumàtic. (ARI)

Això no significa, com es podria pensar, una deserció a l'hora de controlar la feina que es realitza.

Estem creant recursos per poder donar respostes amb números, per poder ser més transparents. Perquè sempre hem sigut més qualitius en l'àmbit social; la part quantitativa ens ha fallat sempre. (SEG)

Estem treballant molt en aquesta qüestió per poder retre comptes de tota la feina que fem i per poder-la quantificar. A part de qualitat, complementàriament. (SGA)

Les conseqüències de la manca d'eines adequades per a la gestió abasten també el control sobre els recursos i, consegüentment, la informació que sobre aquests es pot facilitar a les persones afectades. No hi ha cap diferència respecte al que poden fer elles mateixes o altres professionals, de manera que no existeix el valor afegit dels professionals de serveis socials.

Per exemple, al nostre departament estem gestionant recursos que després no podem saber en quin punt estan. Nosaltres gestionem un ajut de naixement d'un infant, l'entreguem i per Internet no podem mirar si ho han rebut i està en procés de... La dependència, igual. O la família et ve a fer una consulta i moltes vegades no ho pots mirar; queda l'opció de preguntar-ho i, com ha passat —l'hora de fer les trucades és de 8 a 9—, no t'agafen el telèfon. Quan et ve la família, és com si anessin a un gestor, o al veí de casa. "Escolta, que em pots trucar allà?", "provarem si tenim sort, ens agafen el telèfon i la persona que contesta està de bones". (GAR)

Un altre extrem que també té una relació directa amb la informació, i que causa inquietud en els professionals, és la rigidesa amb què el sistema burocràtic prefigura

⁴⁸ Recull unificat de dades dels ens locals.

uns requisits, sense considerar les possibilitats reals que s'acompleixin en totes les circumstàncies que caldria. D'això se'n queixen especialment les entitats socials perquè, de retruc, són aquestes les que sovint han de fer-se càrrec d'aquelles persones que les esmentades normes burocràtiques expulsen del sistema d'atenció i protecció. Un cas diferent, que no sembla general entre els informadors però que no deixa de suposar un risc que caldria evitar, és el que es formula en la segona citació, sobre l'aportació de dades a mida a altes instàncies institucionals.

L'Administració Pública a vegades està demanant a aquella persona que aconsegueixi un paper que potser serà impossible que aconsegueixi. Aleshores, els mateixos treballadors veuen la seva impotència de dir "és que ho hauríem de fer i no podem", i ens ho deriven. Aquesta derivació de l'administració és la que patina, potser. (CRN)

Ens esgota molt el síndic de greuges, els famosos informes del síndic. Tot el dia informes, i "per què amb aquest sí i amb aquest no?". Això esgota molt. Perdem molt temps fent informes per al síndic. (PLU)

Si haguéssim de definir la política pública de serveis socials que s'ha desenvolupat en els darrers anys fruit, com s'ha dit més amunt, de "l'economia de guerra" que s'ha imposat, podríem dir-ne "treballar la urgència". Des de les entitats socials critiquen la burocràcia administrativa que provoca postergar l'ajuda per a unes necessitats que no poden tenir espera. Però, com diu magistralment la darrera cita, aquesta resposta serveix avui per sortir benparat de l'ensurt, però no és cap solució de futur. I si no es fa res més, la cronificació està assegurada.

Sobretot, per a nosaltres, és la qüestió de la urgència. Intentem donar la resposta immediata i després ja pensarem quin és el procés. És a dir, primer alimenta't i després ja pensarem què necessites. Evitar burocràcia. Hem d'entendre que una persona que va a Serveis Socials [de l'Ajuntament] s'hi trobarà l'informador, que li donarà cita, de vegades la cita està saturada perquè hi ha retallades, i serà d'aquí a unes setmanes, "jo passo gana avui", i quan hi ha nens, corre perquè hi ha situacions dramàtiques. Si algú ja ho ha detectat, no esperem. Aquesta és una de les conseqüències de la crisi: els retards en les tramitacions, però també en l'accés. L'accés cada vegada és més difícil. (ARR)

La institució dona resposta fins ara, no sé d'aquí a uns anys com estarà la cosa, però fins ara, si ve una família i diu que a la nevera no hi té res, la resposta en aquest sentit és bastant ràpida. Ja sé que hi ha altres coses, però, almenys, amb la qüestió de la urgència, de nens que no estan menjant, o per exemple, com ens va passar amb les beques de menjador, si són situacions sobrevingudes, institucionalment es dona resposta. Treu angoixa, perquè saps que aquest nen, en aquest moment, està menjant. Hi ha la immediatesa, saps que si necessites un ajut per a alimentació el pots fer. En aquest punt saps que això ho tenim cobert, això em dona satisfacció personal, amb les respostes d'avui. Has de treballar la urgència, però la setmana que ve has de treballar perquè aquella urgència no es converteixi en una cosa cronificada. Però no és fàcil. (PJU)

A aquesta política social li manca transversalitat, coordinació i treball en xarxa. També aquí els professionals tenen greuges comparatius amb els d'altres sectors, cosa que repercuteix negativament en la seva tasca.

Hi ha altres departaments que et diuen “això a mi no em toca, ja t’arreglaràs”. Des de serveis socials, tu atens la persona, no atens només aquella parcel·leta, sinó que intentes ajudar la persona i donar-li suport. Aleshores és molta més implicació. (GAR)

La desconexió arriba fins al punt que determinades actuacions no s’implementen com caldria perquè no es fa arribar la informació als treballadors de base.

Moltes vegades, a nivells alts de la Generalitat es prenen decisions, per exemple, ara ha sortit un programa sociosanitari, està publicat i parla dels Serveis Socials Bàsics, i encara és hora que vinguin i ens expliquin què és el que pretenen, què s’ha de fer, quan ens n’informaran, ni què esperen de nosaltres. (GAR)

També ha sortit alguna postura minoritària que atribueix les mancances actuals a la política de caràcter universalista que s’havia fet darrerament en els serveis socials, fins que la crisi l’ha estroncat. Aquest ha estat i segueix essent un dels majors pols de confrontació entre analistes i professionals. Tot i que no es va preguntar directament i, per tant, no es disposa de la varietat d’opinions que caldria, reproduïm algunes expressions que, com a mostra, expliquen per comparació la pressió que actualment viuen els professionals.

Venim d’una política en què es van fer ajuts universals sense solta ni volta. Llavors la gent ho sabia i demanava independentment de la necessitat. Venim d’aquí, i ara, quan s’han restringit els criteris per accedir-hi, la gent se sorprèn. És que el que no era normal era l’època de la qual venim. Abans s’havia de complir un perfil per poder accedir i repartir equitativament els recursos. Però hi va haver una política, aquells anys, de “café per a tothom”, i ara no n’hi ha ni per a qui ho necessita. (VAR)

D’altres, sense entrar a fons en les falles que hi podria haver hagut en el passat, se centren en les estratègies que podrien assajar els serveis socials:

Potser prioritzar necessitats, reordenar recursos, potser és un temps que ens hem de permetre fer això. Definir molt bé cada institució, quin és el seu àmbit d’actuació i en què s’especialitza. Això és molt important per al territori, poder definir-nos més, i poder complementar-nos més amb els altres. (SGA)

Aquí es fan moltes coses, però si no pensem que la comarca s’ha de reinventar d’alguna manera perquè doni feina a la gent d’aquí, estem morts. No cal pensar en serveis socials. Jo d’aquí a dos anys no sé si vull ser aquí. No tinc diners per gestionar. (ARI)

Fins i tot, formulades en negatiu, s’intueixen propostes de millora organitzativa entre les entitats públiques i privades:

El que ens passa en alguns ajuntaments en què no hi ha serveis socials —són del Consell Comarcal— és que l’ajuntament té una partida pressupostària i ens ho dona a Càritas.

Diu: “Perquè sé que ho fareu córrer ràpid i amb agilitat, millor que ho gestioneu vosaltres.” Això no deixa de ser un error del sistema. (CAN)

Per finalitzar aquest apartat, hem volgut posar en relleu si els professionals reben pressions i suport dels seus polítics, pressions especialment per influir en la intervenció professional. Entenem que aquest aspecte és consubstancial als reptes que provenen de la mateixa organització en què es treballa. Les formes i vies que poden prendre les pressions solen ser molt diverses. Una de les que s’expliquen és la que protagonitzen els mateixos ciutadans en localitats relativament petites, on es coneixen molt els càrrecs públics:

T’ho diuen, vinc de parlar amb el [...]. T’ho diuen amb aquella naturalitat. És una cosa bastant instaurada, aquí. Bé [quan passa això], aleshores hem d’anar amb un plec d’arguments per anar-ho desmuntant, però suposo que també és comú als llocs petits. (VAR)

Respecte als usuaris, es dona sovint que reben demandes induïdes pels estaments polítics o bé per altres institucions, sense voler adonar-se del joc del poder en què s’entra en enviar les persones d’aquesta manera a la deriva.

Vénen a buscar aquella prestació, i potser tu saps que allò ja no existeix o que és complicat. Vénen amb unes expectatives que els han donat en altres llocs, no sé si per treure-se’ls del davant, perquè quan ja no tens res, proves, “ves allà i allà t’ho donaran”. “Si volen, t’ho donaran” o “ho donen a qui volen”. Es diu tot, és que hi ha una impunitat total, en aquesta qüestió. I després de la pressió dels usuaris hi ha la pressió de la mateixa institució, som al mig. (GAR)

Aquesta segona entra en escena quan volen influir en els dictàmens tècnics, cosa que només es permeten fer en el cas de professions febles i poc blindades davant les pressions:

Hi ha moments puntuals d’estrès, perquè tens la regidora que et pressiona perquè has de fer alguna cosa a aquesta persona. Tu veus que no li pots fer perquè no compleix els requisits. Per què li has de fer? No som beneficència, hem de valorar-ho, també. Aleshores et toca gestionar-ho. (NOG)

Un cas excepcional el constitueixen les entitats que depenen d’alguna manera de les administracions públiques, ja sigui per via del finançament, dels contractes de feina o de patronatge legal. En l’exemple que citem es donen alguns d’aquests condicionants i, pel que sembla, suposen una certa pressió política, que no arriba a anul·lar, però, la capacitat d’acció de l’entitat social.

Creu Roja és una entitat tutelada. S’ha d’entendre que un 40% dels fons de Creu Roja ve de subvencions de l’Estat. Que també és un malentès, perquè és la seva obligació, sembla que ens facin un favor. Però te les poden retallar. Tot i això, hi ha tècnics que lluiten

des de la primera línia de foc, fan informes per dir al govern que no ho fa bé, però, per altra banda, als polítics això no és una feina que els faci... (CRN)

Respecte al suport que els professionals reben dels seus polítics, és difícil trobar un únic patró, perquè són moltes les variables de què depèn que es doni o no. L'única conclusió possible és que depèn de la persona, del partit que governa, del moment de què es tracti, i de la institució que sigui dins de la complexitat administrativa existent:

També és complicat, perquè aquí hi ha diferents nivells d'administració, l'alcalde, els regidors que hi ha en aquell poble on treballes, que tenen una visió de les coses, i després hi ha el consell, que és la nostra empresa, qui ens contracta i paga, i després la Generalitat, que és qui imposa i fa el marc teòric. (GAR)

En l'àmbit de d'administració local, doncs en funció del polític, és clar. Hi ha moments en què, com ara, estem més inquietes, ens truquen més per veure com va. (VAR)

El que ens hem trobat més usualment és desconeixement i indiferència entre professionals i polítics:

Si sentim que tenim el suport de la institució? No, és que ni ho saben. No els ho podem explicar, ni pregunten, tampoc. (GAR)

No ho saben. No en tenen ni dea. Són dos mons. L'important és que el món tècnic s'avin-
gui i faci pinya. Ens sentim una mica incompreses. (SOL)

Però, en algun cas, les recriminacions són més fortes i el mateix llenguatge utilitzat per explicar-les posa de manifest el malestar que acumula l'equip tècnic.

Jo veig dues coses: tenim l'Administració gran al darrere, que, en certa manera, també et maltracta perquè tu no tens res per contenir allò, i després l'administració petita, que són els teus caps, i a part que no sé si els importa gaire la feina, hi ha alguns dirigents a qui fa angúnia la feina que fem. Tu portes aquella família, i a ell li fa angúnia perquè porta problemes, i tu el que hauries de fer és no fer-li cas a ella, fer-li cas a ell, i que marxin com més lluny millor. El nivell dels polítics en qüestions de serveis socials i d'altres és el que és. (SOL)

A tot estirar, se salva algun polític a qui es reconeix una sensibilitat i una capacitat d'implicació que supera el que és normal en la majoria de l'administració local. Altres s'inclinen per entendre que la seva situació també està molt limitada i, en últim cas, s'afirma que cal saber quines són les millors tàctiques per posar-los a favor dels tècnics.

Quan era regidor l'alcalde que tenim ara, va ser un regidor que va treballar molt. Amb molta sensibilitat. Van ser uns anys en què vam fer moltes coses, ja que quan tens un cap que realment... Ell venia cada dia, i, a base de sentir les nostres històries i els nostres neguits, que hi ha famílies que han de viure amb 400 €, que n'hi ha que no cobren res,

anar pensant i veient com ho podem fer, ens escoltava. Va treballar molt, el Fons d'Emergència hi és gràcies a ell. (SOL)

A l'Ajuntament, tenim el regidor, és com el cap, que diguéssim. Ens sentim bé, ens donen suport. Jo penso que una cosa és que t'entenguin i t'escoltin, això no podem dir pas que no, i una altra que ho puguin resoldre i ho resolguin. En política hi ha unes prioritats, però si veus una certa inquietud, ni que hi hagi la qüestió econòmica... El que està a sobre com a mínim ens entén i lluita per nosaltres, en som conscients. (URG)

Però depèn molt del polític. Nosaltres als pobles som molt al costat del polític. El color [polític] no hi té res a veure. Depèn de la concepció que vol o no donar de poble. Et poden donar suport o et poden estar frenant, perquè aquest tipus de resposta no la volen donar. Has de trampejar-ho d'una altra manera i ho fas. (SGR)

Però, en general, es recrimina que els polítics ni tan sols surtin en defensa dels seus tècnics quan aquests pateixen ingerències que perjudiquen el servei que donen.

Davant d'un problema, el patim nosaltres, però si més amunt, si els polítics que són a la institució no veuen el problema, no s'ajunten i no en parlen, allò es queda... De vegades, rebem ordres des d'un altre departament, per exemple des de Justícia. Primària ha de fer els informes de les incapacitacions, i es fa perquè no hi ha hagut ningú que els parli de tu a tu i els digui: "Eh, vosaltres sou el departament de Justícia i nosaltres el departament de Benestar Social; els nostres tècnics això no ho faran, perquè fins ara ho heu fet vosaltres." No ens defensa ningú. Ensenyament igual, tota la gent que tractem, tots tenen un departament, tots tenen clara la seva feina, menys nosaltres. (GAR)

6.4. Sentiments dels professionals i mecanismes de suport

Davant de tots aquests reptes i desafiaments que viuen els professionals, els hem preguntat com se senten, com afronten el dia a dia, com valoren l'estat d'ànim de l'equip i com veuen el futur que els espera. Després també ens fixarem en els recursos amb què compten per suportar i encaixar millor aquests estats d'ànim, però comencem reportant com van dir-nos que se sentien:

Cremades, amb impotència, tot va caient sobre els serveis socials, tot va caient sobre nosaltres. (URG). Tenim un cert esgotament, desànim. Un cert decaïment sí que el portem. L'únic recurs que els podem oferir [als ciutadans] som nosaltres, i això esgota molt. (PLU). El fet de no tenir recursos també angosta bastant. (SGR)

Val la pena que ens aturem un xic més en aquesta introspecció a la qual es van sotmetre alguns professionals, per tal de copsar allò que les paraules sovint no poden reflectir amb total claredat, però que es deixa llegir entre línies:

Professionalment, tota la situació que us hem explicat, a mi em genera molta angosta, com a plantejament general. I després hi ha el dia a dia: qui més casos porta, més situacions li arriben; és que dius "em fan pena, són situacions que em van arribant noves

i què faig? Per on començo? Què puc donar? Què puc oferir?” No els pots oferir res, i això genera molta angoixa i impotència. Respecte a la meua posició, potser més com a coordinadora, consisteix a intentar buscar les oportunitats, enviar missatges cap a dalt del que hi ha: “Ei, que la situació és aquesta! Que d’aquí a dos o tres mesos pot ser molt greu perquè les prestacions d’atur i els subsidis s’hauran acabat!”. (ARI)

Com ho visc? Personalment, em va xocar molt quan vaig començar a veure famílies com jo. Gent del país, amb nens i més o menys de la mateixa edat. Xoca, dius “podem ser tots!” Ara sóc aquí, però d’aquí a un any, potser sóc jo qui és a l’altre costat. Quan veus la gent de fora sembla que no té res a veure amb tu, però quan comences a veure gent d’aquí amb qui t’identifiques, se’t comença a posar la pell de gallina. Et toca. I una altra cosa que et toca és que tu dius a les famílies que han de viure amb 400 €, i tu vas a comprar el dissabte i ja te’n deixes 100. (SOL)

Els professionals de les entitats que treballen amb la població més exclosa, i no sols ara, arran de la crisi, sinó des d’abans, perquè han optat per fer-los subjectes prioritaris de la seva actuació, mostren una posició molt sorprenent —per poc sentida— en relació amb la seva feina. Consisteix a adoptar una actitud que pot semblar freda, cínica o compassiva, però que, en el fons, és molt pragmàtica, fruit d’haver-se hagut de cuirassar davant d’aquelles circumstàncies en què, veritablement, no hi ha res més a fer.

Nosaltres fa molt temps que estem en aquesta situació. Per tant, les nostres famílies estan sota mínims, i si han deixat de pagar la casa, no ens preocupa, perquè no els podem ajudar a pagar-la, i si han deixat de pagar la llum i tenen un deute de mil i escaig euros, doncs és que no hi podem fer res més. Entenem que no és el que toca, entenem que, en principi, ens hauria de preocupar, però no hi podem fer res més i, a partir d’aquí, nosaltres comencem a intentar mantenir el mínim perquè aquesta família no se’ns acabi d’ensorrar. Però a l’hora de parlar-ne potser sembla que la situació ens rellisqui una mica, i no. (CAR)

Però, al mateix temps, paga la pena ressaltar que aquestes mateixes entitats socials també són les que acostumen a treballar amb més llibertat. Entenent per llibertat que, dins de la major o menor disposició de recursos, gaudeixen de menys controls de provisió o, si es vol, són tractades amb més confiança en relació amb el seu criteri professional: no es tem que facin un mal ús d’aquests recursos.

L’altra cosa que potser també hi és, és la qüestió de la llibertat. En el moment d’atendre, nosaltres tenim molta llibertat d’acció dins el despatx. Nosaltres tenim uns recursos, però, a partir d’aquí, tu pots fer; per exemple, si algú ens ha demanat una cosa fora de lloc, si nosaltres valorem en aquell moment que aquesta cosa farà que el cas avanci, nosaltres la cobrim. I aquesta llibertat d’acció a l’hora de plantejar les accions ens permet sentir-nos més lliures en el moment de treballar. (CAR)

Per sort, davant d’aquest panorama que s’ha dibuixat més amunt, també vam advertir que hi ha molts suports i mecanismes que els professionals poden compartir. Són molt escassos els casos en què es diu que no es té cap tipus de suport (aquesta absència potser es detecta més en aspectes concrets). “No hi ha protocols... Professionalment,

estem cadascú campí qui pugui. Amb l'argument que la competència és local, moltes coses te les deixen al teu criteri, però tampoc tens suport." (GAR). El primer recurs que els venia a la ment gairebé sempre era la supervisió professional. Una supervisió que està molt integrada teòricament en la cultura del treball social, però que, alhora, està molt poc estesa després de tant temps d'implantació de la professió. No tots els equips en tenen, però els que l'han aconseguit es mostren especialment agraïts del que n'aconsegueixen treure. "No, hauríem de tenir supervisió, però no en tenim. Intentem, si surt alguna cosa, demanar-ne." (URG). "Fem supervisió de casos, però això ja ho fèiem abans. Com que era una tècnica que ja fèiem, ha estat més fàcil portar la situació." (SEG). "Nosaltres fem supervisions perquè surtin una mica totes aquestes coses, és un espai que ens va bé. Tenim un suport que agraïm i que també necessitem una mica." (PLU)

Sí que penso que, tècnicament, necessitaríem un suport que no tenim, una supervisió externa. Fa temps que en parlem, que busquem propostes compartides amb altres comarques, però no hem fet res. És necessari tant des del punt de vista professional com d'equip, ens aniria molt bé. Això s'ha d'incorporar com una cosa bàsica dintre de la intervenció d'equips de serveis socials. (ARI)

Hem començat aquest any les supervisions, no ho havíem fet mai. Ens va costar molt aconseguir-ho. El suport, en aquest sentit, és una oferta que demanàvem fa anys al Consell; mai ens van dir que no, ens deien que no hi havia diners, que no es podia fer. Finalment, l'oferta va sortir del Col·legi de Treball Social, des d'aquí no. Les educadores s'hi van voler afegir i no hi van poder entrar fins al cap de cinc o sis sessions. (NOG)

Nosaltres ara fem supervisió per veure com es pot plantejar un cas, perquè no hi hagi tanta implicació emocional, per ordenar-lo. Perquè a vegades, en aquests casos, que n'hi ha que són molt florits, hi ha molta implicació emocional i ho has de saber treballar, canalitzar, mirar que no t'afecti, perquè també ets persona. En entrevistes difícils hi ha suport professional; sí que cadascú fa la seva tasca, però es comenta el cas, es porta en equip, et sents més protegit. (PJU)

L'altre mecanisme al qual s'al·ludeix moltes vegades és el suport que es proporcionen els integrants del mateix equip de treball. Quan el grup que el forma s'avé, sembla que els problemes del treball són més suportables. "Amb l'equip. Entre el treballador social i l'educador, comentar-ho." (URG). "Fem reunions d'equip i de treball, i participem tant en taules externes com internes. En diferents situacions i problemàtiques, però sobretot es tracta de crear aquests [grups] de treball de xarxa." (SEG). Com veiem, sobre els equips es fa menció de la importància de la unitat, que es pot aconseguir amb reunions formals o amb contactes informals i, de vegades, el suport ultrapassa l'equip i s'estén a tota la xarxa de professionals que col·laboren.

Com a equip, penso que és un equip bastant unit, no hi ha conflictes, com sabem que passa en altres llocs, perquè tenim relació amb altres consells. Això va molt bé des d'un punt de vista personal i professional. Som un equip bastant avingut. Això sí que ho valoro molt, perquè dintre les angoixes que tens, els conflictes amb els polítics i tal... (NOG)

Som quatre persones i treballem en equip. No de "tu fas això, jo allò", no. Tendim a posar en comú la feina que anem fent. Reunions de suport quan no saps com encarar un

tema. Reunions de suport o casos en què potser t'atrapes, no veus cap a on tirar, i això es posa en comú, entre tots ho mirem una mica. Som molt apanyades, nosaltres. (ARI)

Fem teràpia de taula. Jo me'n vaig a la taula del davant i em desfogo dos minuts. Fem el cafè al matí. No ho fem de manera formal, però informalment sí que fem suport. Una supervisió no la tenim. Ens donem suport entre nosaltres. Si passa alguna cosa amb un cas, ho expliques, i després nosaltres cap aquí o cap allà. Això és puntual. (AUR)

El que tenim de bo és que nosaltres tenim un bon equip, ens avenim molt i riem: sort en tenim, de nosaltres. Si no, seria depriment. Quan tens alguna cosa, vas a explicar-ho. Sempre tens algú que et dona suport. No tenim supervisió, no tenim res. El bon rotllo amb l'equip és el que t'ajuda i et protegeix, si no, malament. (SOL)

Tenim la sort que tenim la xarxa relativament petita. En ser una xarxa petita, ens permet conèixer-nos molt, i en una xarxa de professionals de l'àmbit social, que és la que hem creat, hi podem ser tots, i això és positiu. (SEG)

A més dels dos mecanismes principals, altres equips citen diversos espais de suport, com ara la mateixa comissió de serveis socials que pren les decisions en les administracions locals o comarcals, o els responsables de la direcció de les entitats socials. Una bona sintonia entre els dos estrats de les organitzacions facilita molt la feina i dona la seguretat que no s'haurà de batallar, també, en l'àmbit intern.

També ens va bé, tenim una comissió de Serveis Socials per gestionar i acordar les ajudes. Qui ho acorda és la Comissió de Govern, però qui ho decideix som nosaltres. Quan ens trobem amb la comissió, ens va bé per comentar algun cas. (URG)

Funcionem bastant en equip. Qualsevol dilema que ens surt en relació amb els criteris el discutim. Per exemple, si la direcció diu "aquest programa l'hem de tirar endavant", aleshores ens reunim, ens poden fer cas o no, però ens deixen opinar, que crec que és important. Aleshores el sentit aquest d'utilitzar-te no el tens, ja que de vegades ets participant de la decisió. [...] Les línies estan molt clares en l'àmbit laboral, se'ns escolta molt com a professionals, els nostres criteris, se'ns demana l'opinió. Després un fa o no fa, però això et fa sentir que dins l'entitat estàs valorat. (CAR)

La formació també permet trobar el suport d'altres companys/es, i de nou, de la xarxa de companys tant de la mateixa administració com de les entitats amb què es col·labora. També és força valorada la formació que es podria anomenar "in situ", ja que permet afrontar els reptes tècnics dels professionals més a mida i en les circumstàncies que aquests viuen. És un recurs més que se suma a la clàssica supervisió, però que, a diferència d'aquesta, no se centra tant en aspectes de "tractament", sinó en l'organització del treball.

De cursos de formació, la Generalitat en va fent bastants, i si diem que hi volem anar, no ens diuen que no. Professionalment, t'aporten, i personalment també, quan tenim aquell moment del somriure, de parlar d'una cosa. Som bona gent, no hi ha ningú que tingui angúnies, jo no ho he vist mai a ningú, aquí. És molt important, perquè la nostra feina personalment remou moltes coses i provoca estrès. (NOG)

El que nosaltres valorem, i ho diem en totes les memòries, és la formació. Tenim supervisió i tenim la formació amb el [nom de persona] una vegada al mes, que són els punts que per nosaltres sí que són importants. Ens permet reflexionar sobre diferents opcions, ens permet avançar, i això sí que la casa ens ho ha donat i ens ho ha cobert. (CAR)

Nosaltres, com a professionals, el que hem fet és treballar molt el suport i la xarxa, que els professionals se sentissin molt ben acompanyats, que tinguessin un coixí de treball, però també personal i emocional. Crear una bona xarxa de companys, de professionals, tant des de l'àmbit de les entitats com de la mateixa administració. Poder crear i compartir problemàtica i poder crear programes comuns. Aquesta és la clau del treball, que ha permès que la gent estigui treballant amb suport. Amb més comoditat, perquè, realment, les situacions que es viuen són greus, no pots atendre totes les situacions, necessàries més recursos i serveis. (SEG)

Per finalitzar aquest epígraf, fem un recull d'algunes de les estratègies més utilitzades pels professionals a l'hora de protegir-se de les pressions dels usuaris i, en general, de les repercussions que el seu treball pot arribar a tenir en la seva vida personal i familiar. Una pràctica que es fa molt consisteix a evitar, sempre que es pugui, que coincideixi la demarcació en què es treballa amb la població on es viu. Així s'evita entrar en conflictes entre rols diferents quan les persones usuàries —per ignorància o volgudament— aborden i envaeixen l'espai privat del professional.

Intentem que cap professional de les que són aquí visquin al territori. A més a més, hem fet algun canvi perquè això no passi. Perquè passava això, fins i tot trucaven a casa. (URG)

Tenim la comarca dividida, en zona sud, zona nord. Jo, per exemple, visc a zona nord i treballo a zona sud. [...] I jo al revés. (PSO)

Però al poble on vius no hi treballes mai, si no, sempre els tindries a casa. Això és com tot, hi has de posar límits tu, i saber fins on. Si un dia et truquen i no cedeixes, no et diuen res més. Si marques la distància, la gent la respecta. (PLU)

A les comarques o entre els professionals que no tenen aquesta separació d'espais, hi ha qui en té una percepció més aviat negativa i d'altres, per contra, que tendeixen a veure-ho com una cosa fins i tot positiva. Pel que fa als primers, s'han donat casos i anècdotes que exemplifiquen el nivell d'angoixa i disgust que els suposa.

Les companyes que treballen a Mollerussa et dirien que no han tornat a comprar a Mollerussa com a persona individual. Però és el que tenim, la comarca és molt petita i té coses positives i negatives. (PLU)

Això t'afecta. Jo vaig pel carrer i vaig amb l'agenda, gairebé vaig donant hores pel carrer. És difícil, perquè coneixem molt la gent, però és clar, has d'intentar [...] tenir vida fora de la feina, però és molt difícil. (PSO)

En canvi, en altres comarques sembla no importar-los gaire i no ho viuen com una pressió negativa, ans al contrari, ho valoren per la possibilitat de seguir intervenint en

la seva tasca (missió?) de reeducació o d'intervenció, fins i tot en espais informals. Vist així, per a alguns professionals això encara comporta avantatges, com exemplifiquen algunes anècdotes que van sortir en els debats.

En general, la gent és bastant respectuosa per parlar. Sí que hi ha l'altra part, que et ve un a trucar a la porta de casa. Això ens ha passat a tots, però crec que és més l'altra part, viure al mateix lloc fa que vegis situacions [...] (AUR)

És difícil, però si ho mires bé, és un punt a favor. Perquè a l'hora de treballar es queda aquí. Hi ha confiança, coneixes la comarca, la gent. Que els puguis dir pel nom i no per un número d'expedient genera confiança. (PSO)

Hi ha més pressió, però, per una altra part, hi ha més coneixement del treball. Per tant, és una pressió que, en certa manera, és bona. També ens permet explicar-nos més, perquè la gent requereix més explicació. Ens permet mostrar més números, memòries, fer més pedagogia, (SEG)

Hi ha nens que van a l'escola, que van amb el teu fill, i són usuaris. "S'ha apuntat aquest nen a les colònies?", li pregunto al meu fill. "No." D'acord. "Vine [a la mare del nen], que m'han comentat que el teu nen no s'ha apuntat a les colònies i potser podem mirar de gestionar algun recurs." Moltes vegades facilita [...] Pel simple fet de no haver-ne parlat amb la professora, això aquesta persona no ho faria, i tu ho has pogut detectar, treballar i ho has aconseguit. Són aquestes coses que van a favor. (PSO)

En qualsevol cas, com ja s'ha dit en anteriors cites, la clau és saber-ho portar bé. L'èxit i el benefici de saber separar la vida i la feina quan calgui, o de saber aprofitar la sinergia de tenir els usuaris com a veïns, tot depèn de la capacitat que es tingui de gestionar aquestes situacions. En últim terme, com demostra el següent relat, la interpel·lació pot passar en qualsevol circumstància, ja que la professió és una part força pública de la identitat.

Jo havia viscut al carrer Major i era horrorós. Has de mirar "així"; ara, per exemple, a l'escola pública hi has d'entrar "així". [...] Quan vas al parc... Recordo un dia, jo amb els meus nens, i dos companys de l'escola parlant del Banc d'Aliments, que si hi ha immigrants o no, just al meu davant... I ells saben que jo sóc assistenta social. Que no treballo aquí, però que ho sóc. Has d'intentar no mirar per no veure. Jo penso que els anys d'experiència t'ensenyen a gestionar-ho d'una altra manera. Abans potser et paraves i escoltaves, "bé, això m'ho véns a explicar al despatx...". I ara no, gires cua i marxes, si convé. (AUR)

I per finalitzar aquest apartat de la recerca, no ens resistim a reportar un fragment que, alhora que fa un resum dels suports que ja han anat sortint, incideix en la part final en una actitud de rebel·lia que considerem molt sana per tal de seguir treballant amb dignitat en un camp tan desmoralitzador com pot ser la lluita contra la pobresa i l'exclusió.

Les reunions són un espai on podem compartir, on sabem que podem donar-nos suport els uns als altres, podem fer una trucada i posar-nos a cridar i plorar per telèfon, podem tenir la supervisió psicològica. Totes aquestes coses, si fem una sessió de formació a

l'any i intentem que hi siguem tots, cuidar-nos nosaltres, tot això ho anem intentant, que sempre hi ha la sensació que et quedes curt, però és el que hi ha. I l'altra cosa és que potser sí que la gent s'ha acostumat que això sigui normal, però nosaltres no. En aquesta casa, ningú de nosaltres deixa de sentir-se rebotat per la merda que estem vivint. Això és molt bo, que tant els treballadors com els voluntaris estiguem interiorment indignats. El procés d'indignació, en un moment es va poder traduir en victimisme, quina merda, una paràlisi; però hem estat capaços, com a entitat, de crear això, una indignació que proposa, que resisteix i és més una maratò, sabem que estem corrent una maratò. (ARR)

Idees clau capítol 6

- Sovint es fa un tipus de política negacionista dels problemes i, fins i tot, d'ulls clucs i ostracisme en relació amb les solucions que podrien alleujar, en part, el profund sofriment que afecta tantes persones.
- Es tendeix a fer una política de més immediatesa, basada en un treball més individual que col·lectiu. Tampoc veuen la comunitat com un tot, veuen només aquella persona que passa necessitat i ve a fer reclamacions.
- Es dóna arreu una estreta cooperació amb dues entitats: Càritas i Creu Roja. Coincideixen a dir-nos que sovint disposen d'un ventall de recursos més ampli i dotat que la mateixa administració, la qual cosa posa en evidència la feblesa d'aquesta.
- La crisi ha suposat la irrupció d'una varietat de formats d'ajuda que s'han anat perfeccionant, però dels quals encara se n'ha d'estudiar l'eficàcia i els valors que promouen.
- Els professionals i entitats s'han hagut de dotar de criteris força estrictes que els permetin discernir en què i en qui esmerçar els escassos recursos de què disposen per tal de poder arribar al màxim nombre de persones
- No es dóna l'abast a l'hora d'intervenir a fons en la situació de tots els usuaris, i això fa que se centrin més en els "casos socials" i no es generin respostes més específiques per a aquelles persones que se suposa que tenen més possibilitats de sortir-se'n per si mateixes
- La mancança dels recursos materials a la qual s'estava acostumat ha portat a revalorar l'actuació del professional i a convertir-lo en el principal instrument en què es basa la intervenció.
- Una de les línies de treball que apareix com a aglutinadora de moltes de les altres és la que podríem anomenar "el canvi de xip" que ha de fer la mateixa població demandant vers una assumpció de la seva situació, la paraula clau és compromís, més enllà de l'ajut que es pugui donar.
- La pressió social i la urgència amb què es requeria una resposta que no arribava del sector públic ha portat a un ventall de mobilitzacions socials, unes de més organitzades i altres de menys, que han aconseguit el que algú va definir com 'posar de moda la solidaritat'.
- A molts professionals se'ls fa difícil entendre el sentit de les polítiques que actualment es fan en els serveis socials.

- Les conseqüències de la manca d'eines adequades per a la gestió abasten també el control sobre els recursos i, consegüentment, la informació que sobre aquests es pot facilitar a les persones afectades.
- Respecte al suport que els professionals reben dels seus polítics, és difícil trobar un únic patró. L'única conclusió possible és que depèn de la persona, del partit que governa, del moment de què es tracti i de la institució dins de la complexitat administrativa existent.
- Els professionals de les entitats que treballen amb la població més exclosa mostren una actitud molt pragmàtica, fruit d'haver-se hagut de cuirassar davant aquelles circumstàncies en què, veritablement, no hi ha res més a fer.
- Hi ha molts suports i mecanismes que els professionals poden compartir: la supervisió professional, el suport que es proporcionen els integrants de l'equip de treball, tant de la mateixa entitat com de les entitats amb què es col·labora.

Capítol 7

Conclusions

La realització d'aquest treball ha servit per introduir-nos en una realitat de la societat lleidatana menys coneguda però no per això menys important. Realitat que afecta, malauradament, un bon nombre de persones que han estat expulsades del mercat laboral i dels beneficis que el conjunt de la societat produeix.

Una primera aproximació per conèixer la realitat lleidatana es pot fer a partir d'una sèrie d'indicadors econòmics i socials. Les llars de la província de Lleida disposen d'una renda mitjana inferior a la registrada en el conjunt català. Un altre element diferencial és que la relació entre les rendes que rep el 20% de la població més rica respecte de les que rep el 20% de la població amb menys ingressos és més elevada a Lleida que al conjunt de Catalunya. Per aquest motiu, el poder adquisitiu de la població lleidatana, en general, és inferior al de la catalana, i més encara en el cas de la població més pobre.

Una altra peculiaritat de la societat lleidatana és que la taxa de risc de pobresa és més elevada que la mitjana de risc catalana. Passa el mateix amb el nivell de privació material. La intensitat del treball és també menor respecte al conjunt català, cosa que indica que la situació laboral no és tan greu a Lleida, tot i que els salaris atorguen poders adquisitius més baixos respecte a la mitjana catalana.

Des de la perspectiva de l'ocupació, a la província de Lleida la destrucció de llocs de treball s'ha concentrat en sectors relacionats amb la construcció i l'agricultura, en el cas dels treballadors autònoms, i en la construcció, el comerç i els productes minerals no metàl·lics, en el cas dels treballadors assalariats. Activitats que, en el conjunt de l'estructura productiva lleidatana, van ser molt importants en els anys anteriors a la crisi. Per tant, s'han de fer accions per aconseguir un canvi en l'estructura productiva del territori si es vol generar nous llocs de treball, que són clau per poder fer sortir de la pobresa les famílies afectades i evitar que se n'hi incorporin de noves.

La província de Lleida no és homogènia davant les problemàtiques socials i econòmiques. És evident que les diferències entre territoris poden ajudar a comprendre les possibilitats i estratègies que la població i les institucions han implementat durant la

crisi, però això no invalida el fet que, per sobre d'aquestes diferències sociodemogràfiques i socioeconòmiques, les causes i les conseqüències de la crisi siguin molt clares i bastant homogènies a totes les comarques. Ens estem referint, òbviament, als efectes de la davallada del sector de la construcció i de les indústries i serveis auxiliars d'aquest sector, que era el més important arreu i que ha provocat un increment molt gran de l'atur. El creixement de l'atur ha tingut repercussions importants sobre moltes activitats econòmiques relacionades amb el consum, perquè la població, en disposar de menys recursos econòmics, ha reduït el consum en general, amb l'efecte negatiu sobre la facturació de les empreses i, per tant, de la seva viabilitat.

Davant d'aquest panorama, a les comarques dels Prepirineus i dels Pirineus hi ha fixació en el sector del turisme i en tot el que hi està relacionat per intentar tirar endavant, ja que altres activitats econòmiques no es veuen suficientment viables. Això no obstant, aquest sector comporta limitacions per a un desenvolupament econòmic efectiu i durador en el temps en el territori.

El període de creixement econòmic, sobretot entre els anys 2000 i 2007, va generar dinàmiques migratòries que van significar l'arribada d'un gran nombre de persones immigrants provinents de l'Est d'Europa, de l'Àfrica i de l'Amèrica del Sud. La crisi econòmica ha comportat altres moviments migratoris com, en alguns casos, el retorn cap al país d'origen i, en altres, l'emigració cap a Europa,⁴⁹ perquè és on sembla que hi ha més possibilitats d'ocupació o millors prestacions socials.

El fet que en algunes comarques de Lleida el lloguer d'habitatges sigui més baix que el de l'entorn de Barcelona ha provocat un cert moviment de població, simplement pel cost de l'habitatge. Però, després, un cop instal·lada³, apareixen altres problemes per la manca de xarxa social i la falta de feina, encara que la vida del dia a dia també és més barata que a la zona metropolitana.

Si el sistema econòmic fos capaç de generar ocupació, amb salaris dignes per poder viure, el problema de la pobresa a les terres de Lleida seria molt menor. El problema sorgeix quan, davant d'aquesta crisi econòmica, les polítiques econòmiques aplicades han estat les d'austeritat, cosa que ha agreujat encara més les situacions de vulnerabilitat, com posa de manifest la reducció o desaparició d'ajuts i prestacions directes i indirectes que servien per ajudar a distribuir millor la renda de la societat i a donar suport a les famílies més necessitades.

La manca d'ocupació i, per tant, d'ingressos, com a conseqüència de la crisi econòmica i social i les insuficients prestacions socials per la congelació o reducció de la despesa pública, han provocat que les famílies es busquin la vida. Un exemple podria ser l'accés a l'economia submergida en sectors com els de l'hostaleria i la restauració, en feines de la llar o pràctiques com fer "lo tabac", entre d'altres, a la vegada que s'han intensificat al màxim activitats com les d'anar a plegar caragols o bolets, recollir ferralla, paper i cartró, per esmentar les més significatives. En alguns nuclis o comunitats està sorgint el bescanvi com a activitat per poder cobrir les respectives necessitats.

⁴⁹ La Paeria de Lleida va donar de baixa del padró municipal 2.060 estrangers, comunitaris i no comunitaris, en no renovar la inscripció periòdicament, tal com estableix la normativa vigent. Durant els set primers mesos de l'any 2014, les baixes han estat de 375 persones estrangeres, que corresponen a països no comunitaris. Dades facilitades per la Paeria de Lleida. (Segre, 15/08/2014).

En l'època en què l'ocupació anava creixent a ritmes importants, una família que rebia la prestació de la renda mínima d'inserció es considerava una família en risc d'exclusió. En aquests moments, amb el creixement del nombre de famílies amb baixos o nuls recursos, les famílies que perceben la RMI són considerades afortunades.

Aquesta circumstància es pot vincular amb una altra que cal tenir en compte: la societat ha entrat en un procés d'acceptació i resignació respecte al rebrot de pobresa que s'està vivint, sobretot perquè ara queden molt poques persones vives que tinguin en la seva memòria vivències de pobresa i penúries del passat. Els mitjans de comunicació i els discursos dels líders polítics, en general, segueixen un mateix fil conductor i la problemàtica la presenten com si fos una catàstrofe natural, no prevista i inevitable, i donen a entendre que el conjunt de la societat en té part de culpa, de manera que solament queda la resignació i esperar que hi hagi sort i es pugui capejar el temporal de la millor manera possible.

Com ja s'ha indicat abans, una de les circumstàncies més clares que han portat moltes famílies a una situació de pobresa ha estat la pèrdua del lloc de treball (d'un o dels dos membres de la unitat familiar), alhora que estaven endeutades amb alguna entitat financera, ja sigui per la hipoteca de l'habitatge o per impagament de crèdits de consum. Com a conseqüència del fet que el nostre sistema no accepta la dació en pagament, moltes famílies s'han trobat que han perdut la seva llar (i tots els diners que ja havien abonat) i alhora han quedat endeutades amb l'entitat financera. En alguna comarca, a més, es dona el cas que algunes persones que havien estat emprenedores i havien muntat la seva pròpia empresa (en la majoria dels casos, relacionada amb la construcció), ara es troben que, a més de l'endeutament amb l'entitat financera, estan endeutades amb la Seguretat Social i amb la Hisenda pública, fet que suposa una situació molt dramàtica.

Aquesta situació ha provocat l'aparició d'un nou perfil de pobre. Són persones o famílies que fa uns quants mesos vivien amb una certa comoditat, i amb la satisfacció d'haver pogut comprar un habitatge i de poder pagar escrupolosament cada mes la seva hipoteca. En aquests casos, n'hi ha prou que un dels dos membres de la unitat familiar perdi l'ocupació, després que l'empresa hagi tancat o hagi fet reducció de plantilla, perquè es trobin en la tessitura de no poder pagar el rebut de la hipoteca. Per tant, la situació familiar pateix una transformació, la vida els canvia radicalment i comença el periple de passar penúries i necessitats.

Aquests nous usuaris són persones que es poden considerar perfectament normalitzades, amb una certa formació i que han tingut un nivell de vida més o menys confortable, als quals ha sobrevingut la situació de pèrdua de benestar per circumstàncies externes i no perquè se l'hagin buscat. Aquestes famílies, abans era impensable que necessitessin l'ajut dels serveis socials. A més, quan acudeixen als serveis socials, no hi van per una sola problemàtica, sinó que a la problemàtica econòmica se n'hi afegeixen unes altres.

També s'ha constatat el retorn del vell concepte de "pobres vergonyants", que no demanen l'ajuda que els convindria. Això, òbviament, és més comú en localitats on tothom es coneix, i la por a les conseqüències de desatenció que comporta la pobresa (per exemple, en la cura dels infants) arriba a fer que es prefereixi l'ocultació als professionals que no pas la demanda de suport. Per part dels professionals, això implica

assajar noves estratègies de detecció i atenció sense perjudicar encara més la identitat personal de l'usuari.

Com a conseqüència de la inexistència o la insuficiència d'ingressos, les famílies s'han vist en la necessitat d'establir prioritats en les despeses, de manera que han prescindint d'algunes o han deixat de saldar-ne d'altres. En general, les treballadores socials han comentat que les despeses de l'escola solen ser les primeres que es deixen de pagar, ja que se sap que des de l'escola o des dels serveis socials s'hi trobaran solucions. Les despeses de comunitat de l'habitatge també solen ser de les primeres que es deixen d'abonar, seguides de les del lloguer o de la hipoteca i de les dels subministraments d'electricitat i d'aigua. Moltes famílies s'aferren al màxim al cotxe, el mantenen per tenir accés a la mobilitat per si en algun moment sorgeix alguna feina que el requereix. Això sí, en molts casos no disposen de recursos per passar la ITV i/o mantenir l'assegurança del vehicle.

D'altra banda, les famílies saben que hi ha un conjunt de necessitats bàsiques que podran cobrir gràcies als diferents ajuts que des de la societat se'ls ofereix, com, per exemple, l'alimentació, ja que confien que el Banc d'Aliments els subministrarà béns per poder-se alimentar; un altre exemple seria el de la roba, perquè Càritas té un servei per cobrir aquesta necessitat.

Els problemes de desnonaments per impagament de la hipoteca, en general, no arriben als serveis socials. Els casos que hi arriben estan més relacionats amb els lloguers, i es procura evitar el desnonament en la mesura que sigui possible. En cas que no es pugui evitar, se cerquen altres habitatges i es proposa el trasllat. En molts casos han parlat o negociat amb el propietari del pis perquè accepti una certa morositat, i fins i tot en alguns han aconseguit abaixar el preu del lloguer.

Hi ha comarques en què s'ha pogut fer ús de l'habitatge social per oferir-lo a les famílies amb problemes, però de vegades les mateixes treballadores socials no el recomanen, no tant pel lloguer, que és més baix que el del sector privat, sinó per l'equipament de calefacció, cuina i escalfador d'aigua, que funcionen amb electricitat, cosa que n'encareix moltíssim l'ús, de manera que aquests immobles queden fora de la capacitat de despesa de la majoria de les famílies empobrides.

Aquest fet posa de manifest un parell de problemàtiques: la pobresa energètica i la pobresa d'aigua, perquè les empreses subministradores tallen el subministrament quan es produeix l'impagament.

La problemàtica de l'alimentació està socialment reconeguda i acceptada, encara que políticament costa que s'accepti la gravetat del problema, i encara més, es detecta que s'està donant un procés d'una certa relaxació política per cercar-hi solucions, ja que la societat civil l'ha fet seu i està actuant amb accions pal·liatives. Un exemple paradigmàtic es presenta amb les necessitats d'aliments. El Banc d'Aliments, que funciona gràcies al voluntariat, organitza recaptas i rep aliments de la Unió Europea que després distribueix entre les entitats col·laboradores, que els fan arribar a la població amb necessitats alimentàries. Els líders polítics ja tenen un problema menys, ja que se n'encarreguen uns altres.

Una altra necessitat important de què es parla menys, que no és motiu de recaptas i sobre la qual les treballadores socials insisteixen molt, és la manca d'accés de la població empobrida als productes de neteja personal i de roba, així com bolquers. Productes bàsics per al dia a dia i que moltes famílies no poden adquirir perquè no es

poden desprendre de part dels seus ingressos per comprar-los. Les treballadores socials insisteixen molt que els seus usuaris tinguin cura del seu aspecte i procurin millorar la seva imatge, fet que, a la vegada, els ajuda a millorar l'autoestima, però, per manca de recursos, no poden atendre aquesta qüestió com seria convenient.

Uns dels grups d'edat que més s'estan veient afectats per aquesta situació de manca de recursos són els de la infància i la joventut. Aquests grups s'han trobat, de cop i volta, que els recursos econòmics de què disposa la família són molt limitats i que comencen a dir-los "no" a moltes de les seves demandes, alhora que veuen com la família s'esforça per aconseguir recursos suficients per poder-los facilitar l'educació obligatòria en condicions òptimes: material escolar, transport, menjador, etcètera. Tanmateix, comencen a detectar que són diferents d'altres companys o companyes de l'escola. Un dels impactes d'aquesta situació és la pèrdua de motivació per a l'estudi, a la vegada que es detecta molta tristor entre aquests infants.

Els diferents serveis socials, públics i privats, les associacions de mares i pares d'alumnes i els equips de direcció de centres s'han mobilitzat per intentar reduir al mínim aquesta situació. Però els recursos són escassos i insuficients.

Les persones grans poden semblar, *a priori*, un sector propens a presentar problemàtiques vinculades a l'assistència i a la dependència. Però, en aquests moments, és un sector de població que està servint per esmorteir la manca de recursos econòmics dels seus descendents. Amb els pocs estalvis que han pogut acumular i la pensió mensual, ajuden la família. També s'han donat casos en què la persona gran que vivia en una residència ha acceptat anar-se'n a viure amb els familiars perquè aquests en tinguin cura i així puguin viure dels ingressos de la pensió. Consegüentment, s'ha produït un procés de reagrupament familiar induït per la crisi.

Els canvis que viuen les famílies que passen necessitats per la manca d'ingressos tenen també repercussions emocionals. Així, s'ha registrat un augment del nombre de persones que prenen medicació contra l'angoixa i la depressió. En alguns casos hi ha el problema afegit de la manca d'ingressos per poder comprar la medicació prescrita, ja que no es disposa dels recursos suficients per afrontar al copagament del medicament —en realitat, el repagament. Altres medicaments que algunes persones estan deixant de prendre són els relacionats amb la tensió, el colesterol o la diabetis. A més, en alguns casos, aquest desequilibri emocional està comportant l'augment del consum d'alcohol i tabac.

La duresa del dia a dia, el fet de no disposar de diners, de viure en una llar amb moltes persones, de no veure si el túnel on s'està té sortida, fa que, en algunes llars, l'ambient de la vida familiar sigui tens i que, en ocasions, s'arribi a la violència, sobretot a la verbal, i en algun cas, posteriorment, a la física. Tot plegat produeix impactes molt negatius en les llars on també hi ha nens i nenes. Que la intensitat d'aquest fenomen sigui més o menys elevada depèn, en bona part, del component cultural de les famílies.

Davant d'aquesta allau de problemes als quals fa front un grup de famílies cada vegada més nombrós de la nostra societat, mentre no es reactivi l'ocupació, el que els permet sobreviure és la possibilitat de tenir a l'abast alguna xarxa familiar que els doni suport econòmic o material i/o tenir capacitat per accedir a alguna xarxa social que els proporcioni ajut.

Les xarxes, familiars o socials, estan servint de coixí per a moltes famílies, alhora que estan evitant que la situació sigui més dramàtica. No obstant això, a mesura que van passant els mesos i els anys, aquestes xarxes se'n van ressentint. Les xarxes familiars veuen com minven els seus estalvis o bé que ja han desaparegut, mentre les xarxes socials veuen que el nombre de demandants està augmentant de forma significativa, i es troben, doncs, desbordades, a la vegada que no es percep cap reacció amb empena suficient per part del sector públic que faci preveure un canvi de tendència en la situació actual.

A l'altre extrem, es pot veure com diferents col·lectius socials, membres de la societat civil, cadascun en el seu terreny, van cercant mecanismes i formes per ser el més eficients possibles i poder ajudar al màxim els seus conciutadans. És el cas de les escoles, els equips de direcció i docents, les associacions de mares i pares d'alumnes, i en un àmbit més general, Càritas, Creu Roja, Banc d'Aliments i altres col·lectius que organitzen recaptas al seu territori per ajudar els veïns. Les xarxes socials són molt conscients de la problemàtica que s'està vivint al seu entorn, i per aquesta raó intenten fer accions per ajudar.

Aquesta situació de gravetat per la qual passa la societat lleidatana ha fet que les diferents institucions, públiques i privades, que fan tasques d'intervenció en l'àmbit dels serveis socials s'hagin vist en la necessitat de realitzar accions col·laboratives per poder ser més eficients amb els escassos recursos disponibles i arribar així al màxim de famílies possible.

Les treballadores i les educadores socials han comentat que la col·laboració entre les diferents administracions públiques ha augmentat de forma significativa, però que encara hi ha molt camí per recórrer. Les diferents àrees o sistemes públics que tenen una relació més directa amb el benestar de les persones (sanitat, ensenyament i serveis socials) acostumen a mantenir algun tipus de col·laboració, però això no impedeix que hi hagi resistències i dificultats operatives o instrumentals de coordinació per fer un veritable treball en xarxa. O, simplement, per acomplir les respectives responsabilitats. Pel que fa als altres sistemes o àmbits de l'estat del benestar, no hi ha gaire relació. Els serveis socials bàsics lamenten l'absència total de directrius en l'àmbit interinstitucional en relació amb els serveis d'habitatge, els serveis laborals i els serveis de manteniment de la renda, de forma que es prescrigui l'actuació conjunta i es promoguin les dinàmiques de coordinació.

En aquest sentit, és important destacar la xarxa col·laborativa entre les diferents treballadores i educadores socials dels consells comarcals amb entitats com Càritas, Creu Roja, Banc dels Aliments o Arrels, col·laboració que evita que la feina sigui més feixuga del que ja és. Ambdues parts estan d'acord que, sovint, les entitats socials disposen d'un ventall de recursos més ampli i dotat per atendre les situacions de pobresa que la mateixa administració, cosa que posa en evidència la feblesa d'aquesta i que fins i tot pot interpretar-se com una relaxació respecte a les seves responsabilitats.

La col·laboració públic-privat s'estableix, sobretot, amb vista a la cobertura de les necessitats més bàsiques: aliment, roba, habitatge, etcètera. En la qüestió alimentària, últimament han tingut un paper molt important el Banc d'Aliments i totes les experiències que, al voltant de petites entitats locals repartides pel territori, actuen en els recaptas i la distribució de queviures entre les persones més empobrides. Igualment, han

sorgit sistemes de participació dels usuaris que han comportat més responsabilització d'aquests en la provisió de les seves necessitats.

Tot i la col·laboració existent, no es poden obviar les tensions entre el sector públic i el tercer sector. Bona part de les recriminacions tenen l'origen en decisions polítiques unilaterals de les administracions que, des d'una perspectiva sistèmica, afecten directament o indirectament les entitats socials. Això té a veure amb els "jocs polítics" que generen les diferents administracions i amb els colors partidistes que hi són hegemònics, però sovint degenera en un tipus encobert de coacció al sector social que en depèn. Aquest, per la seva banda, reconeix que, de vegades, és massa tolerant amb les situacions d'injustícia i que, en d'altres, no aconsegueix incidir suficientment en les polítiques socials que afecten els seus usuaris.

El ritme de creixement d'usuaris i, per tant, de demanda d'ajuts, molt per sobre dels ajuts econòmics que hi destinen les institucions, fa que els professionals i les entitats s'hagin hagut de dotar de criteris força estrictes per poder solucionar els problemes greus i arribar al màxim de famílies possible. Això no impedeix que hi hagi un debat en el sector social sobre la proliferació d'iniciatives ciutadanes espontànies com a resposta a la crisi i a la seva qüestionada eficàcia i eficiència en l'organització de la solidaritat.

Des dels serveis socials, l'eina que més utilitzen és escoltar i parlar, fer de suport a les diferents persones que acudeixen al servei, alhora que l'ajut que més hi predomina és el d'urgència pels casos extrems, que cada cop són més i per als quals veuen que els recursos econòmics i humans són insuficients. També han intentat introduir canvis en el comportament de consum dels usuaris. Han realitzat formació en estalvi del consum energètic, laboral, financer, d'alimentació, entre d'altres.

Entre les conseqüències de la crisi econòmica, es podria assenyalar el sotrac que ha viscut la figura del professional social. Les educadores i les treballadores socials s'han transformat en recurs de suport, orientació i ajut moral a l'usuari, com a conseqüència de la manca de recursos materials. Al mateix temps, la crisi ha comportat un canvi de visió de l'acció professional, que es voldria més basada en un model comunitari, tot i els dèficits i impediments que es reconeixen a l'hora de desenvolupar-lo.

S'ha pogut advertir que als professionals se'ls planteja un conflicte. D'una banda, opten per centrar les intervencions en les persones dels "casos socials" (tot i contradir, *de facto*, la universalitat) perquè consideren que estan més desprotegides i tenen menys capacitat de sortir-se'n; però, d'altra banda, això significa deixar d'atendre situacions tan o més greus dels recentment empobrits, que no són incloses en les accions de protecció tradicionals (com les ajudes socials) perquè aquestes no són respostes prou àgils i flexibles.

Les treballadores socials, en l'època d'abundància, realitzaven, sobretot, una tasca de gestores de recursos i ara, davant la manca d'aquests, tornen a fer una tasca més d'acompanyament personal. Aquesta nova forma d'afrontar les situacions de necessitats obliga els usuaris a agafar compromisos, a canviar d'actitud, és a dir, a empoderar-se en lloc de traslladar els seus problemes a l'administració i que aquesta els resolgui, "ja que és la seva obligació". Se'ls intenta educar perquè s'impliquin i participin de forma activa en la resolució dels seus problemes i així intentin fer un canvi en la situació de necessitat en la que viuen mitjançant l'aprenentatge de noves habilitats.

Encara que es veu la situació actual com una possibilitat d'un cert retorn a l'essència de la intervenció social, en canvi, en el terreny de l'anàlisi de la realitat es veu que està significativament un retorn als temps en què predominava la beneficència. Particularment, les professionals de les entitats socials són les més crítiques amb aquest estil de política social, alhora que es generalitza una crítica a la societat referent a una certa banalització de la funció dels professionals i a la intromissió en les seves funcions d'algunes persones no habilitades.

Un desafiament important que han d'afrontar els professionals dels serveis socials consisteix a contrarestar els rumors o les llegendes urbanes: "Que els immigrants s'emporten la majoria dels recursos socials o que estan més ben atesos que els d'aquí." Lluitar contra els tòpics és tot un repte, ja que funcionen més per sentiments que per evidències. Aquest fenomen dificulta la feina del dia a dia i, de vegades, fa que els polítics transmetin aquesta pressió als professionals.

Les professionals, davant la realitat en què exerceixen la seva feina, miren d'establir algunes pràctiques perquè la pressió ambiental sigui menor. Una d'aquestes és la de procurar no viure al mateix lloc on es treballa o, si més no, que no coincideixi la demarcació, per evitar estar les 24 hores endollades a la feina.

Ara bé, a les comarques on els professionals no tenen aquesta separació d'espai, n'hi ha uns que en tenen una percepció més aviat negativa i d'altres, per contra, que tendeixen a veure-ho fins i tot com alguna cosa positiva. En qualsevol cas, la clau és saber-ho gestionar bé, saber separar la vida privada de la vida laboral i aprofitar la sinergia de tenir els usuaris com a veïns.

Una altra preocupació que sorgeix de les converses amb els professionals és el seu estat anímic: el sentiment d'angoixa, de no poder arribar a trobar solucions als problemes de les persones, de posar pedaços i de no poder desenvolupar accions que ajudin a extirpar el problema de sota-rel. D'altra banda, es detecta que el grup de professionals més veterans, que sempre ha treballat amb els col·lectius més pobres, té una actitud més pragmàtica, d'anar destriant els problemes i procurar resoldre els que estan a les seves mans. Com que sempre han actuat amb recursos insuficients, adopten una actitud de veure què passa i tenen molt assumit que no ho poden resoldre tot.

Moltes de les professionals consideren important poder realitzar cursos de formació, de renovació conceptual, que els ajudin a entendre millor la situació en què els toca treballar.

Les retallades són el desafiament més important i evident dels sistemes de protecció social. Però altres desafiaments sobre els quals s'ha insistit menys són la incertesa pressupostària amb què es treballa, els inadequats instruments de finançament que s'utilitzen i els retards en els pagaments, que provoquen greus problemes de tresoreria, especialment a les entitats socials que, econòmicament, encara depenen massa de l'administració, i que afecten, en alguns casos, la seguretat econòmica del professional. Al mateix temps, en alguns llocs les plantilles es van enconginant alhora que la feina augmenta.

Un altre problema que cal afrontar és l'absència d'un sistema integrat de gestió de la informació, absència que provoca la ineficiència del model. Aquesta carència existeix a Catalunya des que es van crear els serveis socials, als anys vuitanta. La ineficiència genera un problema de credibilitat de les dades estadístiques que s'elaboren des

dels serveis, així com un desconeixement per part del professional de tots els recursos disponibles i a l'abast de l'usuari que ofereixen les diferents administracions.

Els professionals, a més, assenyalen una altra dificultat: la rigidesa amb què el sistema burocràtic funciona. Per exemple, prefiguren uns requisits sense contemplar les possibilitats reals que siguin aconplerts en totes les circumstàncies que caldria atendre.

Una de les mancances que troben els equips és la supervisió, que tan integrada està, si més no teòricament, en la cultura del treball social, però que, a la pràctica, no està prou implementada. Però, d'altra banda, en general, manifesten una gran satisfacció amb els integrants del propi equip de treball i amb la xarxa més extensa amb què treballen, que els fa la feina més suportable i portadora.

Si s'hagués d'explicar com són les polítiques socials que aplica l'administració en aquesta "economia de guerra" en què es troba la societat, caldria dir que es fa un "treball d'urgència", sense planificació a mitjà i llarg termini, que respon a la immediatesa —aquesta és, en realitat, la manera com està funcionant l'economia del país en els últims decennis. Tots els casos són urgents, i no es poden dilatar en el temps sense causar dolor i patiment innecessari a les famílies afectades.

La relació entre els polítics i els professionals és, en alguns casos, de desconeixement i indiferència. En alguns llocs hi ha dirigents polítics que es resisteixen a acceptar la realitat de pobresa que hi ha al seu entorn, ja que, si l'accepten, hauran de reconèixer que han fallat les polítiques socials. I consideren que això els estigmatitza a ells i al seu municipi. Tot i això, en molts casos, s'acaba acceptant que hi ha un problema i se cerca informació sobre el nivell de gravetat, si bé encara no és el problema principal en l'agenda de molts dels polítics del territori.

La influència que tenen i poden exercir els professionals —sobretot, els/les caps— és molt relativa i desigual segons les institucions on treballen i, sobretot, segons la sensibilitat personal dels polítics de torn.

Una altra crítica que es fa als polítics, en certa mesura reiterada, és que aquests no tendeixen a defensar els seus professionals, ni davant l'opinió pública (dels rumors i comentaris malèvols) ni davant les instàncies superiors (de les incoherències i sobre càrregues administratives).

Arribats en aquest punt, s'ha d'insistir que la inactivitat econòmica genera tancament d'empreses, augment de l'atur, pitjor distribució de la riquesa i, per tant, augment de la pobresa en una societat. La solució al problema de pobresa passa per generar ocupació per a les persones. I que aquesta es realitzi de forma digna i amb ingressos suficients perquè puguin viure amb una certa qualitat de vida. Sense ocupació remunerada i suficient, totes les accions de les polítiques socials que s'apliquin seran simplement remeis pal·liatius però no curatius, és a dir, les famílies afectades cronificaran la seva situació de pobresa.

Per tant, si les característiques del model neoliberal actual de producció i de distribució no canvien, la pobresa ha vingut per quedar-se, no és un fenomen passatger, temporal. La crisi econòmica ha servit de detonant per mostrar més clarament les evidències del procés d'acumulació de riquesa que s'està donant des de la dècada dels anys vuitanta en les societats occidentals. Això sí, en unes més que en unes altres, com ha passat en el cas espanyol des de principis dels anys noranta.

Les conseqüències d'aquesta lògica econòmica són realment preocupants i dramàtiques. I en el treball que hem presentat se n'evidencien moltes.

La cronicitat està comportant un canvi en la conceptualització d'algunes paraules. Per exemple, què significa que una família estigui bé o estigui malament? A mesura que ha anat avançant la crisi econòmica i, per tant, la pobresa, la idea d'estar bé, des d'un vessant monetari, ha anat devaluant-se en l'imaginari social.

També s'ha introduït un nou pensament en el si de la família: comencen a interioritzar que són uns fracassats i, per tant, uns exclosos socials, pensament que es reforça cada dia amb el missatge oficial que els culpabilitza de la situació en què es troben. A la penúria material s'hi afegeix la penúria moral.

I anant més al detall, i a tall d'exemple: la mesura legislativa a propòsit de la pobresa energètica i la pobresa d'aigua que va aprovar el Parlament català va ser més una acció testimonial que un instrument útil per resoldre el problema de les famílies amb mancances econòmiques, tal com ha quedat evidenciat per la seva insignificant implementació⁵⁰.

Per finalitzar, també es vol ressaltar que la feina realitzada per les treballadores i les educadores socials està sent fonamental per evitar que el procés de deteriorament social vagi més de pressa. A més, aquestes professionals són les que mantenen el contacte directe amb les persones i famílies que ho estan passant pitjor, alhora que són les que tenen més constància de quines són les necessitats prioritàries i de com abordar-les. Per aquesta raó, els líders polítics han de comptar amb aquestes professionals si realment volen desenvolupar polítiques socials que ajudin a revertir el procés de creixement de l'exclusió social que està patint la nostra societat en els últims quinquennis.

⁵⁰ Malgrat el curt abast d'aquesta mesura, el Govern Central la va recórrer, enviant-la al Tribunal Constitucional, que la va suspendre el 2014.

Bibliografia

- ACA (2013). *Guía práctica sobre la certificación de la eficiencia energética de edificios*. Madrid: Asociación de Ciencias Ambientales. 77 p.
- AGUDO, Alejandra (2013). "Niño pobre en país rico", *El País* [29 de març]. Madrid.
- BARDIN (1986). *Análisis de contenido*. Madrid: Editorial Akal.
- ESPÍN, S. (2014). "La Plataforma d'Afectats per la Hipoteca obté entre sis i deu dacions en pagament al mes", *Segre* [29 de juny]. Lleida.
- INE (2014). *Notas de prensa. Movimiento natural de la población*. Madrid: INE [24 de juny].
- MONZO, J.; VALLESPÍN, I. (2013). "SOS a la pobreza infantil", *El País* [24 de novembre]. Madrid.
- Segre (2013, a). "La gent gran tira del carro" [2 d'octubre]. Lleida.
- Segre (2013, b). "Solidaris a tones i milions" [16 de desembre]. Lleida.
- Segre, (2014, a). "Més de 50 lleidatans donen roba, menjar i diners als desnonats de la PAH" [3 de maig]. Lleida.
- Segre (2014, b). "El 34 per cent dels aturats de Lleida no percep prestació de desocupació" [25 de juny]. Lleida.
- VALLESPÍN, I.; CORDERO, D. (2014). "Solo 200 familias han podido optar a la moratoria en el pago de luz y gas", *El País* (Catalunya) [8 de juny]. Madrid.
- VIDAL, Raquel (2014), "La pobreza energética se dispara", *El País* [28 de març]. Madrid.

Webgrafia

- CTESC (2012): *Memoria socioeconómica y laboral 2012*. Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya. <http://www.ctescat.cat/msil/index.html>.
- Departament d'Empresa i Ocupació (2014 i 2008). Afiliació a la Seguretat Social. <http://www20.gencat.cat/portal/site/observatoritreball/menuitem.39202212e4b9b7c298740d63b0c0e1a0/?vgnnextoid=d7601bd1d8fd7310VgnVCM1000008d0>

c1e0aRCRD&vgnnextchannel=d7601bd1d8fd7310VgnVCM1000008d0c1e0aR-
CRD&vgnnextfmt=default.
<http://www.idescat.cat/territ/BasicTerr?TC=6&V0=3&V1=3&MN=1&V3=1776&PARENT=25&CTX=B#FROM>.
INE (2014). *Encuesta de población activa (EPA)*. Primer trimestre. Madrid: INE: <http://www.ine.es/daco/daco42/daco4211/epa0114.pdf>.
UNICEF (2014). *La infancia en España*. Unicef: <http://www.unicef.es/actualidad-documentacion/noticias/infancia-en-espana-2014-como-lo-viven-los-ninos>.
http://www.unicef.es/sites/www.unicef.es/files/infancia-espana/unicef_informe_la_infancia_en_espana_2014.pdf.

Annex

A.1. Metodologia

En concordança amb els objectius de l'estudi, el disseny metodològic és de caire qualitatiu, ja que no se cerca obtenir uns resultats que facin possible una representativitat estadística generalitzable, sinó d'altres que permetin copsar la realitat discursiva i significativa, per tal de detectar els ancoratges sobre l'objecte d'estudi. En aquest cas, la tècnica d'investigació utilitzada ha estat el grup de discussió.

A.2. Informants

S'han realitzat un total de 16 grups de discussió. D'aquests, 12 amb tècniques dels Serveis Socials Bàsics de tots els consells comarcals de la província de Lleida; un, amb responsables dels mateixos serveis de l'Ajuntament de Lleida i, atesa la seva important tasca i el seu coneixement de la realitat, 3 més amb treballadores socials de Càritas (de Lleida i de la Noguera), Creu Roja (de la Noguera) i Arrels (de Lleida).

Més concretament, els grups de discussió realitzats han estat:

- Consell Comarcal del Segrià
- Consell Comarcal de l'Alt Urgell
- Consell Comarcal de l'Alta Ribagorça
- Consell Comarcal de les Garrigues
- Consell Comarcal de la Noguera
- Consell Comarcal del Pallars Jussà
- Consell Comarcal del Pallars Sobirà
- Consell Comarcal del Pla d'Urgell
- Consell Comarcal de la Segarra
- Consell Comarcal del Solsonès
- Consell Comarcal de l'Urgell
- Consell Comarcal de la Vall d'Aran
- Ajuntament de Lleida

- Càritas Lleida
- Càritas i Creu Roja la Noguera
- Arrels Lleida

A.3. Instruments

Per dur a terme els diferents grups de discussió, es va dissenyar un guió que va ser validat mitjançant una prova pilot amb una treballadora social de la demarcació de Lleida, que posteriorment no va participar en els grups. Fruit dels canvis introduïts després de la prova pilot, es va dissenyar el guió definitiu.

A.4. Guió per a l'entrevista sobre la pobresa a les Terres de Lleida a treballadors i educadors socials (Consell Comarcal o Ajuntament o entitats)

Dades d'identificació i de context

1. Institució i/o servei en què treballa i zona geogràfica que abasta
2. Població total de la zona (aprox.) i sector que atén el servei
3. Característiques de l'entorn en els àmbits: poblacional, d'activitat econòmica, etc.
4. Heu constatat un (gran- mitjà- lleuger) augment de la pobresa en aquesta zona?
5. Quins són els principals problemes relacionats amb la pobresa que heu detectat en el vostre servei?
6. En les memòries observem una sèrie d'indicadors en cada problemàtica. S'unifiquen criteris (o es discuteixen) a l'hora d'identificar els usuaris atesos per a cada indicador o depèn de la percepció personal del professional que omple les plantilles?
7. Quin tipus de llars que viuen en la pobresa predominen? Han canviat aquests tipus en els darrers anys?
8. Quin perfil tenen les persones en situació de pobresa que us arriben al servei? Creieu que hi ha altres persones pobres que no hi arriben?
9. Quina incidència està tenint la pobresa en els grups de població: infants, joves, gent gran, dones...?

Habitatge

1. Quin és l'origen o la causa de la manca d'habitatge?
2. Quins recursos existeixen (o s'ofereixen) davant la manca d'habitatge?
3. Quan es parla d'habitatge deficient, a què es fa referència? Quines són les principals mancances?
4. Existeixen problemes de pagament de les hipoteques? Feu-ne una valoració quantitativa i qualitativa. Quina resposta es dona davant la dificultat de pagar les hipoteques? S'ajuda al pagament de les hipoteques?

5. Hi ha experiències de desnonaments per impagament d'hipoteques? Com es gestionen des del vostre servei?
6. Quina resposta es dóna davant la dificultat de pagar el lloguer? S'ajuda al pagament del lloguer?
7. Hi ha experiències de desnonaments de lloguers? Com es gestionen des del vostre servei?

Econòmiques

1. Quins són (aproximadament) els nivells de renda de les persones/famílies que us vénen a demanar ajuda al servei? Quan considereu que tenen ingressos insuficients?
2. Quines són les principals causes que s'addueixen per a aquesta pèrdua o insuficiència d'ingressos?
3. Si, tot i la situació de pobresa, encara disposen d'ingressos, d'on provenen?
4. Quina influència en l'empobriment ha pogut tenir l'augment dels costos de certs productes o serveis?
5. Quines activitats o estratègies fan les persones empobrides (al marge del treball regular) per obtenir ingressos?
6. Les persones amb recursos insuficients, per on comencen a retallar despeses o què deixen de comprar o de fer?
7. Quines altres pràctiques adopten les persones empobrides per disminuir despeses personals o de la llar?
8. Quins són els principals recursos que us demanen les persones en situació de pobresa? Els podeu oferir vosaltres o els pot oferir alguna institució?
9. Els recursos existents, són suficients i estan prou ben organitzats per cobrir les necessitats? Quines són les falles o mancances principals dels recursos?
10. De què viuen les persones que no tenen cap ingrés i que han esgotat tots els recursos?
11. Constateu que han augmentat les activitats il·legals i irregulars?
12. Es donen actuacions de solidaritat o ajuda mútua entre persones empobrides o per part dels seus familiars o de les xarxes socials? Com es manifesten?
13. El nivell d'endeutament de les famílies és elevat? Quina incidència té l'endeutament sobre la situació econòmica de les famílies que ateneu?
14. Quines són les principals causes de l'endeutament? Com es gestiona l'endeutament de les famílies?

Treball - Atur

1. En la vostra zona s'ha produït algun fenomen que pugui explicar l'augment de l'atur?
2. Podríeu indicar en quina situació d'activitat (treballen / aturades / inactives) es troben les persones empobrides que vénen al servei?
3. Quina és la durada aproximada de les prestacions d'atur dels vostres usuaris?

4. Quina incidència té l'atur de llarga durada?
5. Quina incidència té l'atur dels sustentadors principals de les famílies?
6. Pel que fa a l'economia submergida: Ha augmentat? Quina incidència té? Quin paper compleix com a alternativa a la situació d'atur en els vostres usuaris? En quins sectors d'activitat es manifesta més? Quins col·lectius de població troben feina amb més facilitat?
7. L'arribada de treballadors temporers, com afecta la comarca? Suposen una competència (laboral, assistencial, etc.) per a la població pobra autòctona o ja instal·lada en el territori?
8. Què s'entén per: manca de formació/orientació laboral?

Salut i drogodependències

1. Constateu o preveieu problemes de salut física a causa de la pobresa? Quins i en quines circumstàncies?
2. Constateu o preveieu un augment de problemes psicològics causats per les situacions d'empobriment o vinculats a aquestes? Quins i en quines circumstàncies?
3. Quines són les malalties cròniques i quines les transitòries?
4. Es detecten situacions d'alimentació insuficient? Com es detecten? A quina població afecten més? Com es gestionen? Quins recursos s'ofereixen?
5. Constateu o preveieu un augment del consum de substàncies addictives o de pràctiques temeràries vinculades a les situacions d'empobriment?

Discapacitats

1. L'augment de les discapacitats té alguna relació amb la situació de crisi i d'augment de l'empobriment de la població?
2. Quines són les principals mancances sobrevingudes a la població discapacitada: recursos econòmics, suport de les famílies, inserció laboral, serveis de suport, etc.?

Maltractaments familiars

1. Quines són les causes de l'augment dels maltractaments?
2. Com es detecten els maltractaments psíquics?
3. Quina tipologia de maltractament és més habitual: entre la parella, de pares a fills, de fills a pares, altres membres de la família...?

Mancances socials

1. Pel que fa a les dificultats en les relacions familiars i socials: quina tipologia existeix?

2. Quines són les principals causes de les dificultats en les relacions familiars i socials? Existeixen mesures preventives?
3. Quines són les principals manifestacions de les dificultats d'integració social? Quines són les seves causes? Existeixen mesures preventives?

Altres

1. Quina incidència té la immigració sobre la situació que estem analitzant?
2. Existeixen algunes problemàtiques que afecten més la població immigrada? Quines són?
3. Existeixen molts irregulars a la comarca on treballem? Quins recursos s'ofereixen?
4. Quins són els principals conflictes socials que heu detectat (si és que n'hi ha)?
5. Copseu la possibilitat de conflictes socials generalitzats?

Professionalment

1. Com viviu com a professionals o equip l'actual situació crítica? Com influeix en la vostra relació amb els ciutadans i els usuaris?
2. Com influeix la situació de crisi en la institució en què treballem? Quines reestructuracions s'han fet per aquest motiu?
3. Quina previsió de futur feu per al servei, la població que ateneu i la zona o territori on treballem?
4. Hi ha algun altre aspecte que no hagi sortit i que considereu rellevant?
5. Moltes gràcies per col·laborar

A.5. Procediment

Un cop sol·licitats els permisos i després d'haver obtingut l'acceptació de participar en la recerca per part dels diferents consells comarcals i altres entitats involucrades, es van desenvolupar els grups de discussió en les dates proposades pels mateixos organismes. Tots es van desenvolupar en les respectives seus entre els mesos de juny de 2013 i febrer de 2014, coordinats per membres de l'equip de recerca.

A.6. Anàlisi de les dades

Un cop realitzats els grups de discussió, es va procedir a transcriure'n els continguts. A partir d'aquí, es va dur a terme una anàlisi temàtica basada en categories (Bardin, 1986), a partir de la qual no tan sols es van poder aïllar analíticament les diferents categories temàtiques, sinó que també es van comprovar les possibles diferències en els discursos en funció de diverses variables, especialment connectades amb el context territorial on es treballa.

Per garantir l'anonimat de les persones que van participar en la recerca, no s'han utilitzat en cap moment els seus noms ni altres indicadors que puguin identificar-los. En lloc seu s'han usat acrònims genèrics. Més concretament:

- Consell Comarcal del Segrià (SGR)
- Consell Comarcal de l'Alt Urgell (AUR)
- Consell Comarcal de l'Alta Ribagorça (ARI)
- Consell Comarcal de les Garrigues (GAR)
- Consell Comarcal de la Noguera (NOG)
- Consell Comarcal del Pallars Jussà (PJU)
- Consell Comarcal del Pallars Sobirà (PSO)
- Consell Comarcal del Pla d'Urgell (PLU)
- Consell Comarcal de la Segarra (SEG)
- Consell Comarcal del Solsonès (SOL)
- Consell Comarcal de l'Urgell (URG)
- Consell Comarcal de la Vall d'Aran (VAR)
- Ajuntament de Lleida (LLC)
- Càritas Lleida (CAR)
- Càritas la Noguera (CAN)
- Creu Roja la Noguera (CRN)
- Arrels (ARR)

Igualment, per garantir que el procés de recerca compleix amb els estàndards ètics i científics corresponents, a totes les persones que van acceptar participar en els grups de discussió se'ls va demanar que signessin una autorització per enregistrar la seva intervenció en la sessió, així com per utilitzar les seves opinions, sempre de forma anònima, en aquest estudi.

Fruit de l'anàlisi dels continguts de les entrevistes, es va procedir a construir el relat estructurat, que es materialitza en aquest document i que inclou els següents Blocs Temàtics:

1. Contextualització
2. Problemàtiques i Accions
3. Professionals i Institucions

La informació extreta dels grups de discussió s'ha complementat amb la que han proporcionat les memòries facilitades dels consells comarcals i de les entitats socials, corresponents a l'últim any disponible en el moment del lliurament (2012). Tot i que la inclusió d'aquestes dades quantitatives s'ha considerat rellevant perquè permet fer una certa comparació entre les comarques, cal advertir —com ja queda reflectit en l'estudi— que la categorització de les magnituds no és completament homogènia, atès que els criteris que fan servir els professionals a l'hora de classificar-les no estan prou estandarditzats.

Com a conseqüència de la crisi econòmica moltes famílies s'han trobat en una situació de pobresa econòmica imprevista. Aquestes famílies, juntament amb les que de forma més o menys estable ja eren usuàries dels serveis socials, han comportat un augment significatiu de les demandes a atendre per part d'aquests serveis.

La percepció i anàlisi de la situació per part dels professionals del treball social és, sens dubte, una aportació necessària i imprescindible per conèixer de primera mà les causes i les conseqüències de la nova i la vella pobresa. Una visió que pot facilitar la presa de decisions polítiques en aquesta matèria.



Universitat de Lleida
Oficina de Desenvolupament
i Cooperació